RÉGIE DES RENTES
DU QUÉBEC

Rapport annuel de gestion 2014

Québec

Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale
du Québec
Hôtel du Parlement
Québec (Québec)

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous transmettre le rapport annuel de gestion de la Régie des rentes du Québec pour l'exercice financier terminé le 31 décembre 2014.

Ce rapport rend compte notamment des résultats obtenus au regard de sa planification stratégique, de son plan d'action annuel ainsi que de sa *Déclaration de services aux citoyens*. Il est structuré de manière à répondre aux exigences légales de reddition de comptes, dont celles de la *Loi sur l'administration publique* et de la *Loi sur la gouvernance des sociétés d'État*. Ce rapport contient également de nombreux renseignements d'intérêt public qui aident à mieux connaître l'organisation.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le ministre du Travail, de l'Emploi
et de la Solidarité sociale,

Sam Hamad

Québec, avril 2015

Monsieur Sam Hamad
Ministre du Travail, de l'Emploi
et de la Solidarité sociale
425, rue Saint-Amable, 4e étage
Québec (Québec)

Monsieur le Ministre,

C'est avec grand plaisir que je vous présente le rapport annuel de gestion de la Régie des rentes du Québec pour l'exercice financier ayant pris fin le 31 décembre 2014. Il vous est transmis pour dépôt à l'Assemblée nationale.

Ce rapport témoigne des nombreuses réalisations de la Régie ainsi que des résultats qu'elle a obtenus au cours de l'exercice 2014. Il met également en lumière l'engagement de son personnel à offrir à la population des services de haute qualité conformément à ses attentes.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

La présidente du conseil d'administration,

Francine Martel-Vaillancourt,
FCPA, FCA, ASC

Québec, avril 2015

Table des matières

Le message de la présidente du conseil d'administration . . . 6
Le message du président-directeur général . . . 8
La déclaration de la direction . . . 9
Le rapport de validation de la Direction de l'audit interne . . . 10
Les faits saillants 2014 . . . 11

Présentation de la Régie des rentes du Québec . . . 15
Le profil de la Régie des rentes du Québec . . . 17
Le conseil d'administration . . . 30
Le comité de direction . . . 43

Présentation des résultats . . . 45
Le *Plan stratégique 2012-2016* . . . 47
Le *Plan d'action de développement durable 2013-2014* . . . 60
La *Déclaration de services aux citoyens* . . . 68
L'utilisation des libres-services par les citoyens . . . 74
Les interventions du Commissaire aux services . . . 75
La veille, l'étalonnage et l'amélioration continue selon la méthode *lean* . . . 77

Autres exigences gouvernementales . . . 81
La protection des renseignements personnels et l'accès à l'information . . . 83
L'accès à l'égalité . . . 85
La politique linguistique . . . 88
La gestion des risques . . . 88

Gestion des ressources . . . 89
Le personnel . . . 91
Les ressources informationnelles . . . 95
La revue financière . . . 97

États financiers . . . 103
Aperçu des états financiers . . . 105
Attestation financière conjointe . . . 107
Rapport de la direction . . . 109
Rapport de l'auditeur indépendant . . . 111

Annexes . . . 181
Annexe 1 – Les Services en ligne . . . 183
Annexe 2 – La liste des ententes de communication de renseignements personnels en vigueur au 31 décembre 2014 . . . 184
Annexe 3 – Le *Code de déontologie qui s'applique aux administrateurs* . . . 187
Annexe 4 – Les modes de prestation de services offerts aux citoyens . . . 192
Annexe 5 – L'organigramme au 31 décembre 2014 . . . 193

Le message de la présidente du conseil d'administration

C'est avec fierté que les membres du conseil d'administration ont approuvé, le 27 mars 2015, le *Rapport annuel de gestion 2014* de la Régie des rentes du Québec. Ils ont constaté avec satisfaction qu'une autre année s'est terminée avec des résultats dignes de mention. Ceux-ci sont le reflet d'une culture axée sur le service aux citoyens. Ils témoignent également de la compétence et de l'excellent travail de l'ensemble des employés qui ont, chaque jour, à relever les défis que présentent la croissance et la complexité des demandes ainsi que la rareté des ressources.

Je voudrais tout d'abord souligner l'excellent travail accompli par M. Denys Jean, qui a quitté son poste de président-directeur général de la Régie le 17 décembre dernier, à la demande du gouvernement, pour relever de nouveaux défis au sein de l'appareil gouvernemental. Je tiens à le remercier sincèrement pour son engagement et pour sa contribution exceptionnelle à la mission de l'organisation. Sa rigueur ainsi que son leadership ont permis l'avancement des grands dossiers stratégiques au cours des dernières années. Pensons notamment à la création des régimes volontaires d'épargne-retraite ainsi qu'à l'adoption du projet de loi nº 3, *Loi favorisant la santé financière et la pérennité des régimes de retraite à prestations déterminées du secteur municipal*. Enfin, sa très vaste expérience a contribué au maintien et à l'évolution de la tradition d'excellence de la Régie.

Pour assurer cette continuité, la Régie peut maintenant compter sur la riche expérience et la compétence de M. Norman Johnston, qui a été nommé le 11 février 2015 pour succéder à M. Jean. Les membres du conseil se joignent à moi pour lui souhaiter la bienvenue et lui assurer notre entière collaboration dans l'exercice de ses fonctions. Nous sommes d'emblée persuadés qu'il relèvera avec brio les défis qui l'attendent. Je profite également de l'occasion pour remercier M. Clément D'Astous, qui a assumé l'intérim de la présidence depuis le 18 décembre dernier.

Au cours de l'année 2014, les membres du conseil d'administration ont poursuivi leurs actions en conformité avec les saines pratiques de gestion et avec les priorités qu'ils ont établies pour cet exercice financier. En plus d'étudier avec soin les affaires courantes, notamment celles liées aux services à la clientèle et à la gestion des ressources humaines, financières et informationnelles, ils ont traité plusieurs dossiers d'envergure.

Les membres du conseil ont porté une attention particulière aux suites données aux recommandations du comité d'experts sur l'avenir du système de retraite québécois. En effet, la viabilité à long terme des régimes de retraite est au cœur de leurs préoccupations. C'est pourquoi le conseil et ses comités ont suivi de près les résultats des forums sectoriels sur la réflexion globale entourant l'avenir des régimes de retraite québécois. Il en est de même pour les travaux parlementaires et la consultation publique qui ont mené à l'adoption du projet de loi nº 3. De plus, les membres du conseil ont appuyé la mise en place des régimes volontaires d'épargne-retraite, lesquels permettront d'améliorer la sécurité financière à la retraite des travailleuses et travailleurs québécois. Ils ont également participé à la réflexion qui alimentera la prochaine consultation publique sur l'avenir du Régime de rentes du Québec. Cette consultation est l'occasion d'examiner le contexte du Régime et de consulter les Québécoises et les Québécois sur l'opportunité de l'ajuster en fonction de l'évolution des réalités socioéconomiques.

Enfin, le vieillissement de la population, l'accroissement de la longévité et les fluctuations importantes des marchés financiers sont des enjeux de société qui influenceront les activités de la Régie au cours des prochaines années. Dans ce contexte, le conseil d'administration a pris part à la réflexion destinée à doter la Régie d'une nouvelle vision stratégique afin d'adapter son rôle aux réalités d'aujourd'hui. Le sommaire des travaux du conseil et de ses comités est disponible dans la section « Le conseil d'administration » du présent rapport annuel. Il reflète l'engagement des membres envers la gouvernance de la Régie. Je vous invite d'ailleurs à le consulter.

À titre de présidente du conseil, j'ai le privilège d'avoir à mes côtés une équipe expérimentée et rigoureuse. J'adresse donc à chacun des membres mes remerciements sincères pour leur implication et leur apport positif à la saine gestion de la Régie. Je tiens à souligner le dévouement de M. Jean Des Trois Maisons, dont le mandat s'est terminé en 2014, et à vous faire part de l'arrivée de deux nouveaux membres au conseil, MM. Jean-Pierre Vézina et Claude Godbout. Mes remerciements vont également à tous les membres du comité de direction pour leur excellent travail, leur engagement soutenu et leur précieuse collaboration. Ces personnes assurent le bon fonctionnement du conseil et de ses comités.

Par ailleurs, je remercie l'ensemble du personnel de la Régie qui, par son dévouement et son professionnalisme, a assurément contribué à l'atteinte de nos objectifs. Enfin, j'exprime ma reconnaissance aux deux ministres qui se sont succédé au cours de l'année à titre de responsables de la Régie, M^me^ Agnès Maltais et M. François Blais, de même qu'à M^mes^ Francine Charbonneau et Nicole Léger, comme ministres de la Famille. Merci pour la confiance qu'ils nous ont témoignée.

La présidente du conseil d'administration,

Francine Martel-Vaillancourt, FCPA, FCA, ASC

Le message du président-directeur général

Depuis le 12 février 2015, j'assume avec beaucoup de fierté le poste de président-directeur général de la Régie des rentes du Québec. Déjà bien au fait de la réputation enviable que la Régie a acquise au fil des ans, j'ai été à même de constater à quel point elle est méritée. J'ai découvert, entre autres, une organisation performante, résolument axée sur la qualité des services aux citoyens et sur l'atteinte de résultats. C'est donc, pour moi, un honneur de vous présenter le *Rapport annuel de gestion 2014* de la Régie. À cet égard, je tiens à souligner la remarquable contribution de mon prédécesseur, M. Denys Jean, aux nombreuses réalisations décrites dans ce rapport. J'aimerais également remercier M. Clément D'Astous, qui a assumé l'intérim depuis le 18 décembre 2014 et qui a assuré la bonne continuité des travaux.

Depuis mon arrivée, j'ai pu me rendre compte que la Régie présente un bon bilan pour l'année 2014. En effet, elle obtient des résultats appréciables relativement aux engagements de sa *Déclaration de services aux citoyens* tout en maintenant un taux élevé de satisfaction de sa clientèle au regard des services reçus. L'atteinte de l'ensemble des objectifs du *Plan d'action 2014* de la Régie a permis des progrès notables dans la mise en œuvre de son *Plan stratégique 2012-2016*.

Je profite de l'occasion pour souligner l'apport des deux ministres qui se sont succédé à titre de responsables de la Régie en 2014, M^me^ Agnès Maltais et M. François Blais, ministres de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Ils ont défendu les projets importants de la Régie. Je tiens également à mentionner la confiance témoignée à la Régie dans l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants par M^me^ Francine Charbonneau, ministre de la Famille, qui a remplacé M^me^ Nicole Léger à ce poste en avril 2014.

Je veux remercier la présidente du conseil d'administration, M^me^ Francine Martel-Vaillancourt, et les membres du conseil de leur accueil chaleureux et de la confiance qu'ils m'ont témoignée dès mon arrivée. Je suis persuadé que notre étroite collaboration sera un bon catalyseur des réalisations et des résultats de la Régie. Je souhaite également remercier tous les membres du comité de direction pour leur contribution et leur appui depuis mon entrée en poste.

La Régie est une organisation reconnue et respectée. Je suis persuadé que c'est en grande partie grâce aux efforts constants de l'ensemble des employés, et je leur en sais gré. Enfin, j'exprime ma reconnaissance à toute la population pour l'appréciation qu'elle témoigne à la Régie et je l'assure de notre volonté de toujours bien la servir.

Je vous invite maintenant à parcourir le présent rapport annuel de gestion et à découvrir les éléments d'information permettant d'apprécier la performance de la Régie. Nul doute que vous constaterez à quel point elle est une organisation innovante au sein de laquelle les actions sont guidées par une recherche constante d'amélioration.

Le président-directeur général,

Norman Johnston

La déclaration de la direction

L'information contenue dans le présent rapport annuel de gestion relève de notre responsabilité. Celle-ci porte sur la fiabilité des données présentées dans le rapport et des contrôles afférents.

Tout au cours de l'exercice financier, nous avons veillé à ce que la Régie maintienne des systèmes d'information de gestion et des mesures de contrôle fiables permettant notamment d'assurer le suivi de la réalisation des objectifs du *Plan stratégique 2012-2016*, du *Plan d'action 2014*, du *Plan d'action de développement durable 2013-2014* ainsi que des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens*.

La Direction de l'audit interne a aussi évalué le caractère plausible des résultats et des explications présentés au regard des objectifs poursuivis et a rédigé un rapport de validation en ce sens. Le conseil d'administration de la Régie a approuvé le contenu du présent rapport annuel de gestion à sa séance du 27 mars 2015. Le Vérificateur général du Québec a audité les états financiers.

Nous déclarons que le rapport annuel de gestion de la Régie présente fidèlement les résultats obtenus par rapport à ses engagements. À notre connaissance, les données et les contrôles s'y rattachant sont fiables et décrivent fidèlement la situation telle qu'elle se présentait au 31 décembre 2014.

Le président-directeur général,

Norman Johnston

La vice-présidente
aux services à l'organisation,

Carole Arav

Le vice-président
aux politiques et aux programmes,

Clément D'Astous

Le vice-président
aux technologies de l'information,

Marc Landry

La vice-présidente
aux services à la clientèle,

Isabelle Merizzi

Québec, le 27 mars 2015

Le rapport de validation de la Direction de l'audit interne

Monsieur le Président-Directeur général,

Nous avons procédé à l'examen des résultats et des explications obtenus au regard des objectifs du *Plan stratégique 2012-2016*, du *Plan d'action 2014*, du *Plan d'action de développement durable 2013-2014* ainsi que des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens* de la Régie des rentes du Québec. Cette information est présentée dans le rapport annuel de gestion pour l'exercice terminé le 31 décembre 2014. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces données incombe à la direction de la Régie.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information fournie, en nous fondant sur les travaux que nous avons réalisés au cours de notre examen.

Celui-ci a été effectué conformément aux Normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne. Les travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à documenter le fonctionnement des mécanismes de compilation, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats et les explications présentés dans le rapport annuel de gestion au regard des objectifs du *Plan stratégique 2012-2016*, du *Plan d'action 2014*, du *Plan d'action de développement durable 2013-2014* ainsi que des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens* ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

La directrice de l'audit interne,

Nancy Chalifour, CPA, CA, CISA

Québec, le 27 mars 2015

Les faits saillants 2014

La présente section fait état des événements ou des réalisations qui ont marqué l'année 2014 à la Régie des rentes du Québec et qui méritent d'être soulignés en raison de l'importance qu'ils revêtent.

Un bilan positif

La Régie déploie des efforts constants pour maintenir les bons résultats des années passées. La Commission de l'administration publique a d'ailleurs souligné ceux-ci dans son trente et unième rapport sur l'imputabilité des sous-ministres et dirigeants d'organismes publics. Pour l'année 2014, la Régie a atteint tous les objectifs qu'elle s'était fixés dans son plan d'action annuel. Ces bons résultats font en sorte que le plan stratégique quinquennal, amorcé en 2012, progresse très bien : trois de ses objectifs sont déjà atteints.

La qualité des services a été reconnue avec un taux de satisfaction générale de 92 % pour les clientèles du Régime de rentes du Québec et du Soutien aux enfants. Dans un contexte de rareté des ressources ainsi que de croissance et de complexité des demandes, ce résultat demeure très élevé. En vue de soutenir et d'améliorer les services, la Régie cherche toujours à utiliser le plein potentiel des technologies de l'information. Le nouveau formulaire simplifié de demande de rente de retraite est un bel exemple de projet d'amélioration qui facilite les démarches de la clientèle de la Régie. D'ailleurs, ce projet a permis à la Régie de se distinguer aux Prix d'excellence de l'administration publique du Québec. En effet, elle a reçu une mention spéciale pour ce projet en raison de son caractère novateur et de ses résultats liés à l'amélioration des services aux citoyens.

Enfin, la Régie maintient sa certification « Entreprise en santé – Élite » pour l'année 2014. Celle-ci confirme de nouveau l'importance que l'organisation accorde à la santé et au mieux-être de ses employés.

L'expertise de la Régie mise à contribution pour la pérennité des régimes de retraite

La *Loi favorisant la santé financière et la pérennité des régimes de retraite à prestations déterminées du secteur municipal* a été sanctionnée le 5 décembre 2014. Elle constitue le premier geste du gouvernement pour assurer la pérennité des régimes complémentaires de retraite à prestations déterminées. Tout près de 170 régimes de retraite d'organismes municipaux qui comptent plus de 122 000 participants, dont près de 50 000 retraités, sont visés par la Loi. Cette dernière s'inscrit d'ailleurs dans le sillon des recommandations du rapport *Innover pour pérenniser le système de retraite* du comité d'experts, présidé par M. Alban D'Amours.

La Régie a conseillé le gouvernement dans l'élaboration de cette loi. En effet, le ministre des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire a bénéficié de l'expertise et du soutien de la Régie tout au long du processus d'adoption de la Loi.

La compétence et l'expérience du personnel de la Régie sont de nouveau mises à contribution pour les travaux entourant les régimes de retraite à prestations déterminées des secteurs universitaire et privé, et les régimes de retraite interentreprises.

Un accès à un régime de retraite pour tous les travailleurs

Le 1er juillet 2014, la *Loi sur les régimes volontaires d'épargne-retraite* (RVER) est entrée en vigueur. Ce type de régime a été créé pour inciter les travailleurs qui n'ont pas de régime de retraite à épargner dans un cadre structuré tout en bénéficiant des avantages réservés jusqu'ici aux régimes collectifs. Il se veut un instrument d'épargne-retraite simple et peu coûteux. Ainsi, deux millions de travailleurs ont maintenant accès à un RVER. D'ailleurs, depuis l'entrée en vigueur de la Loi, plusieurs administrateurs (gestionnaires de fonds, assureurs, sociétés de fiducie) ont obtenu leur autorisation de l'Autorité des marchés financiers. Ils ont enregistré leur RVER auprès de la Régie pour que les travailleurs autonomes et les entreprises qui souhaitent l'offrir à leurs employés puissent le faire le plus tôt possible.

L'une des fonctions de la Régie consiste à informer les travailleurs, les employeurs et les administrateurs sur l'application de la Loi. La Régie est également responsable de la mise en place et de la surveillance des RVER. Ces responsabilités confirment une fois de plus sa place stratégique dans le domaine des régimes de retraite au Québec, grâce à l'expertise et à la compétence de ses équipes.

Un partenariat novateur

En 2014, la Régie s'est impliquée avec le Centre interuniversitaire de recherche en analyse des organisations et Industrielle Alliance dans la création de la nouvelle Chaire de recherche Industrielle Alliance sur les enjeux économiques des changements démographiques. Les activités de la Chaire, réparties entre l'Université Laval et l'Université du Québec à Montréal, permettront de documenter les changements démographiques importants et de comprendre, notamment, les répercussions de ces changements sur les comportements de travail, de retraite et d'épargne.

L'un des objectifs de la Chaire est de contribuer, tant dans le secteur public que privé, à la formulation de politiques qui donneront notamment la possibilité de protéger le niveau et la qualité de vie des citoyens ainsi que leur sécurité financière et celle des gouvernements québécois et canadien.

La participation de la Régie à cette chaire lui donne l'occasion de mettre à profit son expertise dans les domaines reliés à sa mission, notamment dans celui de la retraite. Par ailleurs, elle s'attend à utiliser les recherches qui seront effectuées pour enrichir ses réflexions.

Des communications modernisées et simplifiées

Avec l'intention de toujours faciliter les démarches de sa clientèle, la Régie a poursuivi la transformation de ses façons de faire à l'égard de ses communications. Voici les principales actions qui ont été réalisées au cours de l'année 2014.

Tout d'abord, l'avis annuel pour le Soutien aux enfants, transmis à plus de 870 000 familles québécoises, a été renouvelé. Cette communication offre maintenant une présentation moderne avec un contenu épuré et mieux organisé qui facilite sa compréhension par les familles.

Ensuite, avec la nouvelle communication *Cap sur votre retraite*, le cotisant en âge de prendre sa retraite possède l'information utile pour décider du moment opportun pour demander sa rente de retraite. Elle lui fournit également un moyen simple pour formuler sa demande, le moment venu.

Finalement, afin de répondre aux nouvelles habitudes des citoyens qui utilisent de plus en plus les appareils mobiles tels que les téléphones intelligents et les tablettes électroniques, un site Web adapté à ceux-ci a été créé. Il est conçu pour s'afficher de façon conviviale sur tous ces types d'appareils.

Le dépôt direct : la stratégie porte ses fruits

Par souci d'une bonne gestion de ses dépenses et dans une perspective de développement durable, la Régie a mis en œuvre une stratégie visant à augmenter l'adhésion de sa clientèle au dépôt direct. En effet, un paiement par dépôt direct coûte 30 fois moins cher qu'un paiement par chèque.

Les diverses actions accomplies au cours de l'année ont permis d'augmenter le taux d'adhésion de façon significative. Pour l'ensemble de la clientèle du Soutien aux enfants et celle du Régime de rentes du Québec, ce taux est passé de 89,1 % à 91,5 % pour l'année 2014, représentant ainsi une augmentation de 2,4 points de pourcentage. En définitive, cette stratégie a permis de convaincre plus de 181 000 clients additionnels de profiter des avantages du dépôt direct, soit de disposer d'un paiement plus rapide, d'éviter les déplacements inutiles et de contribuer à des économies importantes pour la Régie.

Présentation de la Régie des rentes du Québec

Ce chapitre comprend trois sections renfermant de nombreux renseignements qui aident à mieux connaître l'organisation.

Dans la première section, on trouve notamment de l'information générale telle que la mission de la Régie, ses responsabilités ainsi que ses produits et services. On y présente également des renseignements et des données statistiques concernant le Régime de rentes du Québec, les régimes complémentaires de retraite, les régimes volontaires d'épargne-retraite et le Soutien aux enfants. Enfin, une rubrique concernant le financement de la Régie et une autre, consacrée aux collaborateurs, fournisseurs et partenaires, complètent cette section.

Les deux sections suivantes portent sur les instances qui gouvernent la Régie, soit le conseil d'administration et le comité de direction. Elles mettent en lumière la préoccupation de la Régie de maintenir de bonnes pratiques de gouvernance afin d'assurer la réalisation de sa mission dans l'intérêt des citoyens.

Le profil de la Régie des rentes du Québec 17

Le conseil d'administration 30

Le comité de direction 43

Le profil de la Régie des rentes du Québec

La mission

La Régie contribue à la sécurité financière des Québécoises et des Québécois. Plus précisément, son rôle consiste à :

- leur verser une rente de retraite;
- les indemniser en cas d'invalidité et lors d'un décès;
- leur fournir une aide financière lorsqu'ils assument la charge d'un enfant;
- promouvoir l'autonomie financière à la retraite;
- encadrer les régimes complémentaires de retraite et les régimes volontaires d'épargne-retraite, et surveiller leur gestion;
- concourir à l'évolution du système de retraite.

Les responsabilités

La Régie est responsable de l'application de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et de la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite*. Elle est responsable de l'application des dispositions qui lui incombent de la *Loi sur les régimes volontaires d'épargne-retraite*. Elle relève du ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour ses responsabilités à l'égard de ces lois.

La Régie administre, pour le ministère de la Famille, le crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants, en vertu de la *Loi sur les impôts*.

Elle agit aussi à titre d'organisme de liaison dans le cadre des ententes de sécurité sociale établies avec 32 pays pour le compte du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion.

Par ailleurs, la Régie contribue à l'évaluation et à l'élaboration de programmes liés à la sécurité du revenu et à la politique familiale du gouvernement québécois. Elle conseille aussi les autorités gouvernementales sur l'évoution des différentes lois dont elle assure l'application.

La vision

La Régie réaffirme sa volonté de se distinguer comme une organisation :

- mobilisée et performante;
- tournée vers l'avenir;
- au service des citoyens;
- engagée dans l'amélioraton de l'autonomie financière à la retraite de la population québécoise.

Les valeurs

Cinq valeurs guident l'action de la Régie au quotidien.

La culture de la Régie est définie essentiellement par cinq valeurs qui guident l'action au quotidien :

- la qualité des services;
- l'excellence;
- l'intégrité;
- la compétence;
- la reconnaissance.

Les produits et services de la Régie

Le Régime de rentes du Québec (RRQ)	▪ La rente de retraite ▪ Les prestations pour invalidité – La rente d'invalidité – La rente d'enfant de personne invalide – Le montant additionnel pour invalidité destiné aux bénéficiaires d'une rente de retraite ▪ Les prestations de survivants – La rente de conjoint survivant – La prestation de décès – La rente d'orphelin ▪ Le registre des cotisants ▪ La promotion de l'autonomie financière à la retraite ▪ Les renseignements sur le RRQ
Les ententes internationales de sécurité sociale	▪ La demande de pension étrangère ▪ Le certificat d'assujettissement
Les régimes complémentaires de retraite (RCR)	▪ La surveillance des RCR ▪ L'administration provisoire de régimes de retraite ▪ L'administration de rentes de retraités ▪ Les renseignements sur les RCR
Les régimes volontaires d'épargne-retraite (RVER)	▪ La surveillance des RVER*
Le Soutien aux enfants (SAE)	▪ Le paiement de Soutien aux enfants ▪ Le supplément pour enfant handicapé ▪ Les renseignements sur le SAE

* Ce service inclut les renseignements sur les RVER.

La majorité des produits et services offerts par la Régie sont disponibles sur son site Web. La liste des services en ligne est présentée à l'annexe 1, page 183.

Le Régime de rentes du Québec

Le Régime de rentes du Québec est un régime d'assurance sociale public et obligatoire pour les travailleurs.

Le Régime de rentes du Québec est un régime d'assurance sociale public et obligatoire pour les travailleurs. Il est financé à parts égales par les cotisations[1] des travailleurs et des employeurs, sauf dans le cas d'un travailleur autonome, à qui les cotisations incombent en totalité. Le taux de cotisation au Régime est fixé par la *Loi sur le régime de rentes du Québec* (Loi RRQ). Ce taux était de 10,35 % en 2014. Revenu Québec perçoit les cotisations pour le compte de la Régie. Celle-ci inscrit à son registre des cotisants les revenus de travail ainsi que les cotisations au Régime. La Loi RRQ prévoit le partage entre ex-conjoints des revenus de travail sur lesquels ils ont cotisé au Régime, sauf si un jugement indique qu'ils y ont renoncé.

La Loi RRQ prévoit le paiement d'une prestation à la retraite, en cas d'invalidité et au décès; les modalités de paiement sont les suivantes :

Au moment de la retraite

Un cotisant peut faire une demande de rente de retraite à partir de 60 ans[2]. Pour recevoir une rente de retraite, il doit avoir cotisé au Régime. Les conjoints peuvent, à certaines conditions, diviser leurs rentes de retraite. Il faut aussi savoir que les cotisations versées par un bénéficiaire donnent droit à un supplément à la rente de retraite.

En cas d'invalidité

Le Régime prévoit verser une rente au cotisant dont l'état de santé s'est détérioré au point où il ne peut plus travailler, ainsi qu'une rente d'enfant de personne invalide s'il a des enfants à charge. Le cotisant doit satisfaire aux critères énoncés dans la Loi RRQ. Il doit avoir suffisamment cotisé au Régime, être âgé de moins de 65 ans et être atteint d'une invalidité grave et prolongée reconnue par la Régie.

La Loi RRQ prévoit également un montant additionnel pour invalidité destiné aux bénéficiaires d'une rente de retraite, lorsque certaines conditions sont respectées. Cette disposition vise les bénéficiaires d'une rente de retraite âgés de 60 ans ou plus, mais de moins de 65 ans qui deviennent invalides en raison d'une incapacité à exercer à temps plein tout type d'emploi et qui ne sont pas admissibles à la rente d'invalidité. Un montant additionnel pour invalidité s'ajoute alors à leur rente de retraite.

Lorsque survient un décès

Le décès d'une personne ayant cotisé au Régime donne droit aux prestations de survivants si cette personne satisfait aux critères énoncés dans la Loi RRQ. Ces prestations peuvent prendre la forme d'une prestation de décès, d'une rente de conjoint survivant ou d'une rente d'orphelin.

1. En 2014, la cotisation maximale pour un salarié était de 2 535,75 $, alors que celle d'un travailleur autonome se chiffrait à 5 071,50 $. Le maximum des gains admissibles était de 52 500 $.
2. Depuis le 1er janvier 2014, il n'est plus nécessaire d'être considéré comme ayant cessé de travailler pour demander sa rente de retraite. Une rente de retraite débutant avant l'âge de 65 ans sera réduite pour la durée de la retraite.

Nombre de bénéficiaires et prestations versées par type de prestation

Type de prestation	Nombre de nouveaux bénéficiaires	Nombre de bénéficiaires au 31 décembre 2014	Somme versée (en millions de dollars)	Rente mensuelle moyenne versée (en dollars)		
				Femme	Homme	Tous
Rente de retraite	135 265	1 665 722	9 679,2	390,62*	577,77*	480,84*
Rente de conjoint survivant	20 362	362 823	1 647,0	402,92	240,44	375,71
Rente d'invalidité	6 580	65 437	761,0	841,50	892,19	866,89
Rente d'orphelin	1 887	13 361	38,8	s. o.	s. o.	230,72
Rente d'enfant de personne invalide	1 459	6 781	9,0	s. o.	s. o.	73,25
Montant additionnel pour invalidité destiné aux bénéficiaires d'une rente de retraite	394	407	3,2	s. o.	s. o.	457,57
Prestation de décès	43 919**	s. o.	109,0	s. o.	s. o.	s. o.
Total	**189 417*** **	**1 866 787*** **	**12 247,2**	**s. o.**	**s. o.**	**s. o.**

* Le supplément de rente de retraite est exclu du calcul de la rente mensuelle moyenne versée. En 2014, près de 384 000 personnes ont bénéficié d'un supplément mensuel moyen d'environ 21 $.

** Il s'agit du nombre de cotisants décédés en 2014.

*** Dans le total, les bénéficiaires recevant plus d'une prestation sont comptés une seule fois. En plus du montant additionnel pour invalidité, cela inclut les bénéficiaires d'une rente combinée (20 339 nouveaux bénéficiaires en 2014 et 251 470 bénéficiaires au 31 décembre 2014), à l'exclusion de ceux qui reçoivent une rente de conjoint survivant du Régime de rentes du Québec combinée à une rente de retraite ou d'invalidité du Régime de pensions du Canada (284 nouveaux bénéficiaires en 2014 et 4 133 bénéficiaires au 31 décembre 2014).

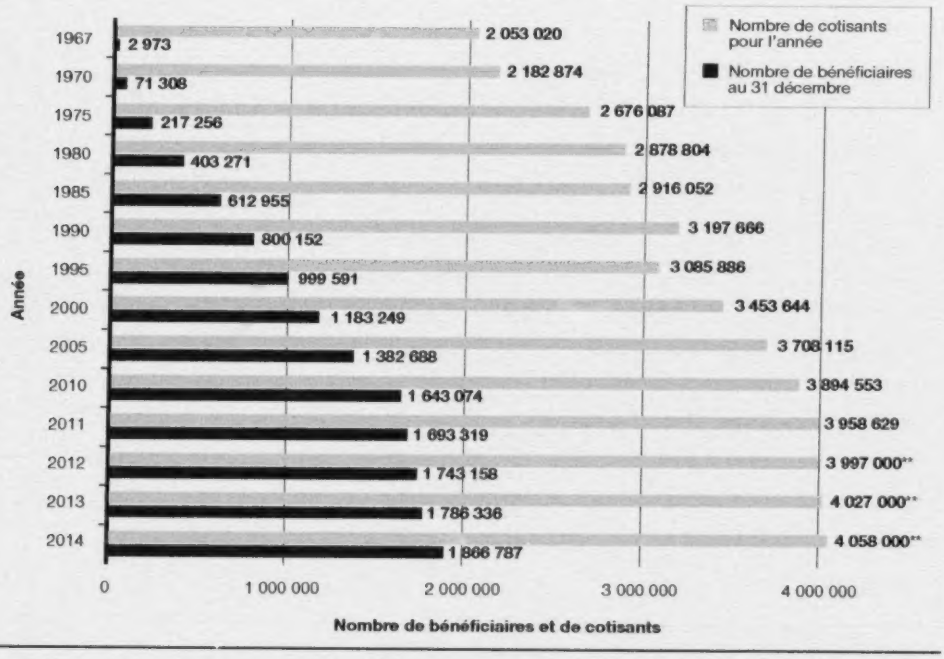
Montants maximaux payables par type de prestation en 2014

Type de prestation	Âge ou situation du bénéficiaire	Mensuel	Annuel
Rente de retraite*	60 ans au moment de la retraite pour les personnes nées en 1954	708,14 $	8 497,68 $
	60 ans au moment de la retraite pour les personnes nées en décembre 1953	726,83 $	8 721,96 $
	65 ans au moment de la retraite	1 038,33 $	12 459,96 $
	70 ans ou plus au moment de la retraite	1 474,43 $	17 693,16 $
Rente de conjoint survivant	Moins de 45 ans :		
	▪ sans enfant	506,56 $	6 078,72 $
	▪ avec enfant	814,23 $	9 770,76 $
	Invalide ou âgé de 45 à 64 ans	846,94 $	10 163,28 $
	65 ans ou plus	623,00 $	7 476,00 $
Rente d'invalidité	Moins de 65 ans	1 236,32 $	14 835,84 $
Rente d'orphelin**	Moins de 18 ans	230,72 $	2 768,64 $
Rente d'enfant de personne invalide**	Moins de 18 ans	73,25 $	879,00 $
Montant additionnel pour invalidité destiné aux bénéficiaires d'une rente de retraite**	Bénéficiaires d'une rente de retraite âgés de 60 ans ou plus, mais de moins de 65 ans	457,57 $	5 490,84 $
Prestation de décès	Lors du décès	2 500 $	

* Les montants excluent le supplément à la rente de retraite de 0,5 % versé à un bénéficiaire qui cotise au Régime. Le supplément est calculé en fonction du revenu sur lequel il a versé des cotisations l'année précédente.

** Il s'agit d'un montant fixe.

Évolution du nombre de bénéficiaires et de cotisants*



* Les volumes présentés dans ce graphique diffèrent légèrement de ceux figurant dans les rapports annuels des années précédentes en raison de dossiers ayant fait l'objet d'un traitement rétroactif.

** Le nombre de cotisants au cours de cette année est une projection.

La promotion de la planification financière de la retraite

La Régie a le mandat de promouvoir la planification financière de la retraite. Elle fait notamment valoir auprès des citoyens la nécessité d'acquérir l'autonomie financière à la retraite et les renseigne sur les moyens à utiliser pour y parvenir. Elle leur explique le système de retraite québécois, constitué de trois paliers représentant les principales sources de revenu à la retraite :

- Le premier palier assure un revenu minimal aux personnes âgées. Il s'agit du programme fédéral de la Sécurité de la vieillesse.
- Le Régime de rentes du Québec occupe le deuxième palier et procure un revenu de base à la retraite aux travailleurs qui y ont cotisé.
- Le troisième palier englobe les régimes privés de retraite et l'épargne personnelle; ceux-ci apportent un revenu qui complète ceux des régimes publics.

La Régie met à la disposition des citoyens des outils[3] leur permettant de simuler leurs revenus à la retraite et de déterminer les sommes à épargner en vue d'atteindre l'autonomie financière. Elle propose aussi des renseignements permettant d'orienter les citoyens vers les choix d'utilisation des différentes sources de revenu à la retraite.

Par ailleurs, la Régie renseigne les employeurs, notamment les PME, au sujet des différents types de régimes de retraite qu'ils peuvent mettre en place pour leurs employés.

3. Pour plus de détails sur ces outils, voir la page **www.rrq.gouv.qc.ca/planification** sur le site Web de la Régie.

Les régimes complémentaires de retraite

Les régimes complémentaires de retraite (RCR), appelés également « fonds de pension », sont des régimes de retraite généralement établis par les employeurs. Ils peuvent aussi être établis par les employeurs et les syndicats (régimes négociés) ou par une loi. Les régimes assujettis à la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* (Loi RCR) regroupent principalement ceux d'employeurs des secteurs privé, municipal et universitaire ainsi que certains régimes du secteur parapublic dont les activités sont de la compétence du Québec[4].

La Régie a plusieurs mandats à l'égard des régimes assujettis à la Loi RCR. De plus, elle contribue à l'évolution du cadre législatif qui leur est applicable et à son adéquation avec le contexte économique et financier dans lequel ils évoluent. Pour ce faire, la Régie effectue différentes études et recherches. Plusieurs interventions législatives et réglementaires ont aussi été faites au cours des dernières années et d'autres sont à prévoir pour que ces instruments de retraite continuent à répondre aux besoins des travailleurs et des employeurs.

La surveillance des RCR

La Régie s'assure que l'administration et le fonctionnement des régimes qu'elle surveille sont conformes à la Loi RCR. La surveillance de ces régimes s'exerce selon trois aspects : les finances du régime, la protection des droits des participants et des bénéficiaires ainsi que la bonne administration du régime. À cet effet, elle :

- vérifie si, en pratique, les régimes respectent les dispositions minimales de la Loi RCR;
- détermine les régimes qui doivent faire l'objet d'une vérification plus approfondie;
- intervient en fonction de la gravité des problèmes.

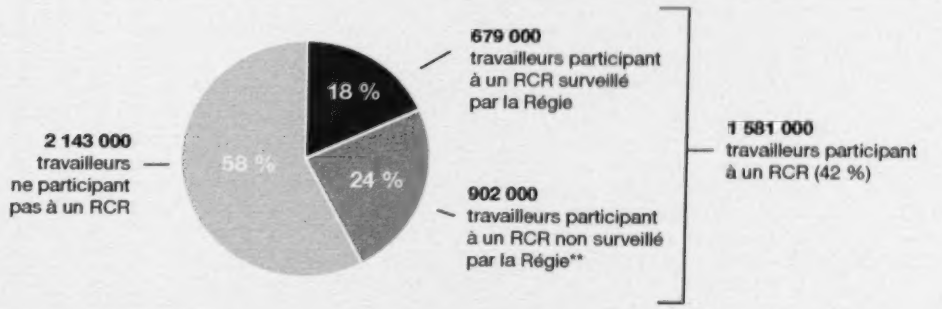
Outre les activités de vérification proprement dites, la surveillance de la Régie s'effectue de façon proactive. Elle cible notamment les secteurs à risque dans divers domaines d'activité afin de circonscrire les problèmes avant qu'ils deviennent trop importants. À titre préventif, la Régie offre de la formation, des conférences, des documents d'information et un service de renseignements aux administrateurs de régimes de retraite.

Saviez-vous que...

la Régie offre, sur son site Web, de l'information aux membres de comités de retraite pour les aider dans l'administration de leur régime de retraite?

4. Certains régimes complémentaires sont assujettis à une autre loi que la Loi RCR. C'est le cas des régimes du secteur public québécois (tels que le Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics [RREGOP]) et du secteur public fédéral, ainsi que de certains régimes du secteur privé fédéral (tels que ceux des banques).

Répartition approximative de l'ensemble des travailleurs du Québec au 31 décembre 2014*



* Au 31 décembre 2014, le nombre de travailleurs du Québec est estimé à 3 724 000.

** Il s'agit d'un RCR sous la surveillance d'une province autre que le Québec ou d'un organisme autre que la Régie. De ces 902 000 travailleurs, 123 000 sont assujettis à la Loi RCR. Ils participent à quelque 1 300 RCR.

Régimes complémentaires de retraite surveillés par la Régie au 31 décembre 2014

	RCR à cotisation déterminée[a] (sauf les RRS[b])	RRS	RCR à prestations déterminées[c]	Total
Nombre de RCR surveillés[d] par la Régie	288	11	785	1 084
Nombre de participants actifs[e]	52 807	72 248	586 458	711 513
Nombre de participants et de bénéficiaires[e]	68 237	72 248	1 304 214	1 444 699
Nombre d'employeurs estimé	902	1 935	30 657	33 494
Actif (en milliards de dollars)[e]	3,0	1,9	127,7	132,6

(a) Ce sont des régimes dans lesquels le montant des cotisations est fixé à l'avance, contrairement au montant du revenu de retraite.

(b) RRS signifie « régimes de retraite simplifiés ». Il s'agit de régimes à cotisation déterminée administrés par un établissement financier.

(c) Ce sont des régimes dans lesquels le montant de la rente est fixé à l'avance selon une formule précise.

(d) Il s'agit des RCR actifs et des RCR en voie d'enregistrement, de fusion totale, de terminaison ou de changement d'autorité de surveillance.

(e) Ces données sont basées sur les plus récentes déclarations annuelles de renseignements, dont la majorité date de 2013.

L'administration provisoire de régimes de retraite

Lorsque la Régie constate un manquement grave à la conformité de l'administration d'un régime sous surveillance, elle a le pouvoir d'assumer elle-même l'administration provisoire du régime ou de la confier à un administrateur externe. Au 31 décembre 2014, huit régimes étaient administrés par la Régie et sept étaient confiés à un administrateur externe. Au total, ces régimes concernent 2 859 participants actifs et 3 664 bénéficiaires.

L'administration de rentes de retraités

Depuis 2011, la Régie administre les rentes de retraite de certains participants et bénéficiaires dont les droits accumulés dans un régime sont réduits en raison de la faillite ou de l'insolvabilité de leur employeur; une telle option a également été offerte aux retraités de Produits forestiers Résolu. Ainsi, les participants, les bénéficiaires et les retraités admissibles peuvent confier l'administration de leur rente à la Régie. La durée de cette administration peut atteindre cinq ans, ou même dix ans, si la Régie juge que les circonstances le justifient. Cette option permet de sécuriser les rentes des retraités et, possiblement, de les bonifier.

Au cours de 2014, la Régie s'est vu confier l'administration de quatre nouveaux régimes. À l'automne, à la suite du dépôt des évaluations actuarielles des 20 régimes administrés par la Régie en 2013, celle-ci a été en mesure de bonifier les rentes de huit d'entre eux. Finalement, un régime de retraite a été totalement terminé par l'achat complet des rentes par une compagnie d'assurance, ce qui a permis aux retraités de profiter d'une augmentation permanente de leurs rentes.

Régimes de retraite dont les rentes de retraités sont administrées par la Régie au 31 décembre

	2014	2013	2012
Nombre de régimes de retraite administrés par la Régie	23	20	11
Nombre de retraités concernés	2 523	2 480	1 162
Actif administré (en millions de dollars)	411,5	382,5	127,7

Les régimes volontaires d'épargne-retraite

Le régime volontaire d'épargne-retraite (RVER) est un nouveau véhicule d'épargne-retraite. Il est assujetti à la *Loi sur les régimes volontaires d'épargne-retraite* (Loi RVER) qui est entrée en vigueur le 1er juillet 2014, sauf exceptions. Il vise principalement les travailleurs salariés qui n'ont aucun régime de retraite en milieu de travail. Il est également accessible aux travailleurs autonomes ainsi qu'à toutes les personnes qui souhaitent y adhérer. Les RVER sont administrés par des assureurs, des sociétés de fiducie ou des gestionnaires de fonds d'investissement.

La Loi RVER est entrée en vigueur le 1er juillet 2014.

Les employeurs qui ne donnent pas à leurs employés l'accès à un REER[5] ou à un CELI[6] pour lequel une retenue sur le salaire pourrait être effectuée, ou à un régime de pension agréé, auront l'obligation de leur offrir un RVER. La Loi RVER prévoit que les entreprises ayant 20 employés visés ou plus devront mettre en place un RVER au plus tard le 31 décembre 2016. La date limite pour les entreprises de 10 à 19 employés est le 31 décembre 2017. Enfin, pour celles ayant de 5 à 9 employés, la date sera déterminée ultérieurement par le gouvernement. Quant aux autres entreprises, elles peuvent offrir le RVER sur une base volontaire. Au 31 décembre 2014, ce sont 10 régimes qui étaient enregistrés auprès de la Régie avec un actif de 124 809 $. Au total, ces régimes concernent 355 employeurs et 897 participants.

La surveillance des RVER

La surveillance des RVER incombe à la Régie. À cette fin, elle s'assure que l'administration et le fonctionnement de ces régimes sont conformes à la loi et au règlement qui leur sont applicables.

Saviez-vous que...

les régimes volontaires d'épargne-retraite permettent à tous les travailleurs de bénéficier d'un régime peu coûteux et d'une offre de placement peu complexe?

5. REER : régime enregistré d'épargne-retraite.
6. CELI : compte d'épargne libre d'impôt.

Le Soutien aux enfants

Le Soutien aux enfants consiste en une aide financière qui provient du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants (CIRSE). Ce dernier, administré par la Régie, permet de verser le paiement de Soutien aux enfants et, s'il y a lieu, le supplément pour enfant handicapé. Le CIRSE est prévu dans la *Loi sur les impôts*, qui est sous la responsabilité du ministre des Finances.

Le paiement de Soutien aux enfants

862 403 familles bénéficiaires du paiement de Soutien aux enfants

Le paiement de Soutien aux enfants est accordé aux familles[7] qui résident au Québec et qui ont des enfants de moins de 18 ans à leur charge. Les versements sont effectués à la ou aux personnes (garde partagée) qui assument principalement la charge des soins et de l'éducation des enfants et qui résident habituellement avec eux. En décembre 2014, ce sont 862 403 familles qui étaient bénéficiaires du paiement de Soutien aux enfants.

Le montant attribué est calculé en fonction du nombre d'enfants, du revenu familial, de la situation conjugale ainsi que de l'existence ou non d'une garde partagée. Il est donc différent pour chaque famille. Par exemple, en 2014, un couple avec deux enfants ayant un revenu familial net de 40 000 $ recevait 3 516 $ pour l'année, alors que celui qui touchait un revenu familial net de 75 000 $ recevait 2 376 $.

Le supplément pour enfant handicapé

Le supplément pour enfant handicapé est versé aux familles qui reçoivent le paiement de Soutien aux enfants. Il est accordé à la famille d'un enfant dont le handicap le limite de façon importante dans ses activités de la vie quotidienne[8] et dont la durée prévisible du handicap est d'au moins un an. Il s'agit d'une aide financière pour les frais de garde, les soins et l'éducation d'un enfant handicapé. Ce supplément est un versement mensuel fixe qui s'établissait à 185 $ en 2014.

Sommes versées à titre de Soutien aux enfants (en millions de dollars)

Type de paiement	2014	2013	2012
Paiement de Soutien aux enfants	2 115,5	2 122,3	2 085,9
Supplément pour enfant handicapé	85,8	83,7	79,7
Total	**2 201,3**	**2 206,0**	**2 165,6**

7. Pour plus de détails sur l'admissibilité au paiement de Soutien aux enfants ou sur son montant, voir la page **www.rrq.gouv.qc.ca/enfants** sur le site Web de la Régie.
8. Les activités de la vie quotidienne sont celles que l'enfant peut faire, selon son âge, pour prendre soin de lui et participer à la vie sociale, comme communiquer, apprendre, se déplacer, se nourrir et s'habiller.

Portrait des familles bénéficiaires du paiement de Soutien aux enfants au 31 décembre 2014

Type de famille	Nombre d'enfants	Nombre de familles bénéficiaires dont le revenu net est de :				Nombre total de familles bénéficiaires
		Moins de 25 000 $	25 000 $ à 49 999 $	50 000 $ à 74 999 $	75 000 $ ou plus	
Biparentale	1	20 680	39 758	52 948	131 435	**244 821**
	2	19 426	37 117	52 839	161 629	**271 011**
	3	9 571	14 720	16 882	44 062	**85 235**
	4 ou plus	5 113	6 038	5 076	9 449	**25 676**
	Sous-total	**54 790**	**97 633**	**127 745**	**346 575**	**626 743**
Monoparentale	1	64 011	45 252	18 622	8 591	**136 476**
	2	31 960	25 603	12 451	6 401	**76 415**
	3	9 690	4 953	2 148	1 208	**17 999**
	4 ou plus	3 357	970	289	154	**4 770**
	Sous-total	**109 018**	**76 778**	**33 510**	**16 354**	**235 660**
Tous	1	84 691	85 010	71 570	140 026	**381 297**
	2	51 386	62 720	65 290	168 030	**347 426**
	3	19 261	19 673	19 030	45 270	**103 234**
	4 ou plus	8 470	7 008	5 365	9 603	**30 446**
	Total	**163 808**	**174 411**	**161 255**	**362 929**	**862 403**

Le financement de la Régie

En raison de son rôle de fiduciaire, la Régie est considérée comme un organisme extrabudgétaire. Ainsi, elle ne fait pas partie du périmètre comptable du gouvernement. Le budget de frais d'administration de la Régie est donc approuvé par son conseil d'administration.

En bref :

- Les frais d'administration du Régime de rentes du Québec sont prélevés à même les cotisations versées au Régime. Ces cotisations sont perçues par Revenu Québec, qui les remet ensuite à la Régie.
- Les sommes nécessaires à l'administration de la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* proviennent des droits versés par les régimes privés de retraite, des montants facturés aux caisses de retraite en situation d'administration provisoire sous la responsabilité de la Régie et des montants facturés aux caisses de retraite pour lesquelles la Régie administre les rentes de retraités.
- Les sommes nécessaires à la mise en œuvre de la *Loi sur les régimes volontaires d'épargne-retraite* proviennent de crédits alloués à cette fin au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Quant aux sommes requises pour l'administration de cette loi, elles proviennent des droits versés par les régimes volontaires d'épargne-retraite.
- Les frais d'administration du Soutien aux enfants proviennent du budget des dépenses du ministère de la Famille.
- Le ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion est responsable du financement du Bureau des ententes de sécurité sociale.

Les états financiers sont soumis à l'audit du Vérificateur général du Québec. Celui-ci peut également examiner la gestion des fonds et des biens de la Régie.

Les collaborateurs, les fournisseurs et les partenaires de la Régie

Pour assurer sa mission, la Régie entretient des liens avec plusieurs ministères, organismes et institutions des secteurs privé et communautaire. Elle interagit avec deux collaborateurs majeurs : la Caisse de dépôt et placement du Québec et Revenu Québec. Le premier gère l'actif du Régime de rentes du Québec conformément à la politique de placement du fonds du Régime. Le deuxième perçoit les cotisations des travailleurs et des employeurs au Régime, et il fournit des renseignements permettant d'établir le montant du paiement de Soutien aux enfants.

La Régie échange avec des fournisseurs, dont Revenu Québec et le Directeur de l'état civil, les renseignements nécessaires à l'application des lois dont elle est responsable et à l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants. Ces échanges sont faits en conformité avec la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*[9].

La Régie participe toujours activement à Question Retraite, un partenariat d'affaires public-privé créé à son initiative en 2003 et dont elle assume la gestion administrative. Cet organisme regroupe 22 partenaires issus des milieux gouvernemental, financier, syndical, patronal, associatif et de l'enseignement. Ce groupement a pour mission d'encourager et de mettre en place des activités visant à sensibiliser les citoyens à l'importance de planifier financièrement leur retraite. Question Retraite a notamment organisé et tenu un colloque en octobre 2014, dont le thème principal était : *Bien outillés pour mieux conseiller.* Réunis lors de ce colloque, des professionnels de l'industrie financière québécoise ont assisté à une série de conférences et participé à des ateliers. À cette occasion, ils ont pu aussi s'enquérir des résultats d'un sondage mené au printemps 2014 sur la perception des travailleurs québécois à l'égard de la retraite.

La Régie est partie à diverses ententes avec des organismes et institutions des secteurs privé et communautaire qui sont en contact direct avec ses clientèles. Ces ententes ont été prises pour aider certaines clientèles à exercer leurs droits et à assumer leurs responsabilités, et les sensibiliser à l'importance de planifier financièrement leur retraite.

Par ailleurs, la Régie est membre du Centre d'expertise des grands organismes[10] depuis sa création en 2000. Ce centre a pour mission de favoriser l'amélioration des services aux citoyens, notamment en facilitant le partage d'information et la concertation, et en diffusant les meilleurs pratiques au sein des organismes membres.

Saviez-vous que...

le partenariat de la Régie avec le Directeur de l'état civil permet de faciliter les démarches des citoyens?

9. La liste des ententes de communication de renseignements personnels est présentée à l'annexe 2, page 184.
10. Ces grands organismes sont la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances, la Commission des normes du travail, la Commission de la santé et de la sécurité du travail, la Régie de l'assurance maladie du Québec, Revenu Québec, la Société de l'assurance automobile du Québec et la Régie des rentes du Québec.

Le conseil d'administration

La Régie est administrée par un conseil d'administration composé de 15 membres nommés par le gouvernement, dont la présidente du conseil et le président-directeur général de la Régie. Conformément à la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif*, la Régie a un code de déontologie applicable aux administrateurs[11] et un *Guide sur l'éthique pour les administrateurs*.

Six comités chargés d'étudier des dossiers stratégiques

Le conseil d'administration est responsable de la gestion de la Régie devant le gouvernement, et la présidente du conseil est chargée d'en répondre auprès du ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Afin de faciliter la prise de décisions, le conseil détermine les grandes orientations de la Régie et veille à sa performance. Il confie des mandats particuliers à ses six comités chargés d'étudier les dossiers stratégiques de leur secteur respectif, d'en suivre l'évolution sur une base régulière, d'en faire rapport au conseil et, le cas échéant, d'en recommander l'adoption. Ces comités sont :

- le comité de gouvernance et d'éthique;
- le comité de vérification;
- le comité des ressources humaines;
- le comité de la politique de placement;
- le comité des services aux citoyens;
- le comité des technologies de l'information.

Parmi ces comités, les trois premiers découlent des exigences de la *Loi sur la gouvernance des sociétés d'État*. Les trois autres sont en place en raison de l'importance des devoirs de la Régie relativement à la gestion du fonds du Régime de rentes du Québec (fonds RRQ) et de la valeur qu'elle accorde aux services aux citoyens et à la transformation de ses façons de faire.

Dans le cadre de leurs travaux, le conseil et tous ses comités reçoivent un tableau de bord de gestion préparé à leur intention. Celui-ci est mis à jour régulièrement et est accessible de façon électronique. Il permet aux membres de suivre les résultats des indicateurs pertinents par rapport au mandat de leur comité et du conseil.

Les séances du conseil

Au cours de l'année, trois dossiers ont particulièrement retenu l'attention des membres du conseil :

- la réflexion portant sur la vision 2025 de la Régie;
- le cheminement entrepris en vue de la prochaine consultation publique sur le Régime de rentes du Québec;
- les suites du rapport du comité d'experts sur l'avenir du système de retraite québécois, plus particulièrement le projet de loi n°3, *Loi favorisant la santé financière et la pérennité des régimes de retraite à prestations déterminées du secteur municipal*.

Parmi ses responsabilités courantes, le conseil a approuvé les états financiers et le *Rapport annuel de gestion 2013*. Il a fait de même pour le cadre budgétaire et le budget de l'exercice financier 2015. Le conseil a également adopté les modifications apportées à la *Déclaration de services aux citoyens*. Il a aussi adopté le *Plan d'action 2015* ainsi que le portefeuille de projets pour la même année. De plus, les membres du conseil ont effectué le suivi du budget de l'exercice 2014, qu'ils avaient approuvé en décembre 2013. Ils ont aussi discuté des risques majeurs[12] de la Régie et ont pris connaissance des risques sectoriels qui leur sont liés ainsi que de leur niveau de contrôle.

11. Ce code est présenté à l'annexe 3, page 187.
12. Pour plus de détails, voir la section « La gestion des risques » à la page 88.

En vertu de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*, le conseil a entériné les modifications apportées à la politique de placement du fonds RRQ déposé à la Caisse de dépôt et placement du Québec (CDPQ). À la suite de l'entrée en vigueur de la *Loi sur les régimes volontaires d'épargne-retraite*, les membres du conseil d'administration ont assisté, à leur demande, à une présentation sur les régimes volontaires d'épargne-retraite. Quant aux régimes complémentaires de retraite, le conseil a suivi leur évolution et a été mis au courant des difficultés de certains régimes.

Conformément aux dispositions de la *Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement*, le conseil a adopté, entre autres, la *Programmation annuelle en ressources informationnelles 2014* et a donné son approbation à quatre projets en technologies de l'information.

Les comités du conseil d'administration

La *Loi sur la gouvernance des sociétés d'État* exige un sommaire des travaux des comités de gouvernance et d'éthique, de vérification et des ressources humaines. La Régie fait le choix d'inclure, dans son rapport annuel de gestion, un tel sommaire pour l'ensemble des comités de son conseil d'administration.

Le comité de gouvernance et d'éthique

Le comité de gouvernance et d'éthique est formé de la présidente du conseil et des présidentes et président des divers comités. Il a notamment évalué le fonctionnement du conseil d'administration et de ses comités. S'appuyant sur l'analyse des résultats de cette évaluation, le comité a suggéré de maintenir les pratiques actuelles. Dans le processus entourant la nomination de membres du conseil, le comité a évalué les profils de compétence et d'expérience requis afin de s'assurer de leur complémentarité. À la suite de l'arrivée de nouveaux membres, la composition des comités a été revue, et deux séances d'accueil ont été tenues.

Ce comité a également travaillé à l'élaboration des grandes fonctions stratégiques du conseil d'administration. Les membres ont suivi les objectifs du *Plan d'action 2014* et du *Plan stratégique 2012-2016*. Enfin, le comité a établi un plan de formation continue pour les membres du conseil.

Par ailleurs, les membres ont discuté des objectifs du nouveau *Cadre de gestion environnementale* et du premier rapport annuel du comité en éthique de la Régie. Le comité a aussi joué le rôle de comité-conseil dans l'élaboration de la vision 2025 de la Régie.

Le comité de vérification

Le comité de vérification a notamment examiné les états financiers de l'exercice terminé le 31 décembre 2013, pour chaque loi administrée par la Régie, et en a recommandé l'approbation au conseil d'administration. Il a fait de même pour le *Rapport annuel de gestion 2013* ainsi que pour le cadre budgétaire et le budget des frais d'administration et d'immobilisations pour l'exercice 2015. Les membres ont également fait le suivi du budget de l'exercice 2014. De plus, à chaque séance, ils ont à nouveau effectué un suivi des contrats de 500 000 $ et plus. Les membres ont discuté des risques majeurs de la Régie et ont pris connaissance des risques sectoriels qui leur sont liés ainsi que de leur niveau de contrôle.

Les membres ont examiné les rapports produits par la Direction de l'audit interne. Ils ont également échangé avec le contrôleur corporatif de la Régie sur ses travaux. Les principaux dossiers étudiés ont été les suivants : le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec (VGQ) et de la Direction de l'audit interne ainsi que le suivi du plan d'audit interne de l'exercice en cours. De plus, à chaque séance, les membres ont rencontré, à huis clos, la directrice de l'audit interne. Ils ont aussi eu deux rencontres avec les représentants du VGQ au sujet de l'audit des états financiers de la Régie; celles-ci se sont terminées chaque fois par un huis clos.

Les membres du comité ont été informés de la *Politique d'attestation financière*, de la *Politique de gestion des activités potentiellement frauduleuses* et du *Plan d'utilisation optimale des ressources 2014*.

Le comité des ressources humaines

En 2014, les membres du comité des ressources humaines ont recommandé au conseil les critères applicables pour l'évaluation du rendement du président-directeur général pour 2015.

Ils se sont aussi intéressés aux dossiers organisationnels tels que :

- le suivi de l'enjeu 3 du *Plan stratégique 2012-2016*[13];
- les valeurs de gestion de la Régie;
- l'implantation des solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources (deux livraisons SAGIR);
- la mise en place d'un plan d'action 2014 en santé et mieux-être au travail.

Finalement, ils ont été informés du renouvellement, par le Bureau de normalisation du Québec, de la certification « Entreprise en santé – Élite » de la Régie pour l'année 2014.

13. Les enjeux du *Plan stratégique 2012-2016* sont présentés à la page 47.

Le comité de la politique de placement

Le comité de la politique de placement a fait un suivi périodique de la politique de placement du fonds RRQ déposé à la CDPQ. La performance de ce fonds, sous l'angle du rendement et du risque, a aussi fait l'objet de discussions entre les membres du comité. Dans l'exercice de leur mandat, les membres ont eu recours aux conseils d'un expert externe en ce domaine.

Au cours de la dernière année, ce comité a recommandé au conseil d'administration l'adoption de la politique de placement du fonds RRQ révisée. Il a aussi été informé du suivi des politiques de placement mises en place pour les régimes de retraite administrés par la Régie. En collaboration avec la CDPQ, de la formation a été intégrée à certaines séances de ce comité, notamment sur le portefeuille spécialisé « Infrastructures » ainsi que sur les actions canadiennes et la gestion indicielle.

Le comité des services aux citoyens

Le comité des services aux citoyens a apprécié la performance des services rendus en examinant les résultats du tableau de bord de gestion et en étudiant les résultats des sondages sur la satisfaction de la clientèle du Régime de rentes du Québec et du Soutien aux enfants. Il a recommandé au conseil d'administration l'adoption de modifications à la *Déclaration de services aux citoyens* et au *Règlement sur les régimes complémentaires de retraite*.

Pour terminer, les membres de ce comité ont porté leur attention sur divers bilans, notamment ceux des opérations de 2013, de la campagne promotionnelle sur la planification financière de la retraite, de la stratégie d'adhésion au dépôt direct et de la gestion des plaintes.

Le comité des technologies de l'information

Le bilan des activités de la Vice-présidence aux technologies de l'information pour 2013 et la planification triennale des projets et des activités en ressources informationnelles 2015-2017 ont été présentés aux membres du comité des technologies de l'information.

De plus, les membres ont examiné le portefeuille de projets pour l'année 2015 pour en recommander l'adoption au conseil. Ils ont aussi étudié divers bilans tels que la gestion intégrée des documents, le portefeuille de projets 2014 et la santé des applications. Ils ont également recommandé au conseil d'administration la réalisation ou la poursuite de projets en technologies de l'information. Finalement, un suivi de l'avancement des projets a été fait à chaque rencontre du comité.

Les membres du conseil d'administration en poste au 31 décembre 2014

Les membres du conseil d'administration, autres que le président-directeur général, ne sont pas rémunérés. Ils ont cependant droit au remboursement de leurs dépenses engagées dans l'exercice de leurs fonctions, et ce, aux conditions que le gouvernement détermine. Les membres demeurent en fonction jusqu'à ce qu'ils soient remplacés ou nommés de nouveau.

Francine Martel-Vaillancourt, FCPA, FCA, ASC

Présidente du conseil d'administration de la Régie des rentes du Québec

Présidente du comité de gouvernance et d'éthique

Date de la nomination au conseil d'administration : 14 février 2011
Date de la fin du mandat : 13 février 2016

M^me^ Francine Martel-Vaillancourt est titulaire d'un baccalauréat en sciences de l'actuariat de l'Université Laval et d'un certificat en gouvernance de sociétés. Elle a de plus terminé une licence en sciences comptables et est membre de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec. Au cours de sa carrière, M^me^ Martel-Vaillancourt a travaillé dans différents ministères et organismes et dans un grand cabinet d'expertise comptable. De 2000 à 2003, elle a été sous-ministre à Revenu Québec avant d'être nommée présidente-directrice générale de la Commission des normes du travail et présidente du conseil d'administration de celle-ci. De mai 2005 à septembre 2007, elle était présidente-directrice générale de Services Québec et siégeait à son conseil d'administration. Jusqu'en janvier 2011, elle occupait le poste de sous-ministre à Revenu Québec. Durant son parcours professionnel, M^me^ Martel-Vaillancourt s'est notamment engagée auprès de différents organismes. Elle préside actuellement le conseil d'administration de l'École nationale d'administration publique ainsi que le comité de vérification et d'évaluation de Services partagés Canada. Au fil des années, elle a reçu les distinctions suivantes : *Fellow* de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec; grand prix, dans la catégorie Services publics, du Gala-bénéfice Femmes de mérite de la YWCA; prix Hermès de carrière de la Faculté des sciences de l'administration de l'Université Laval et prix Hommage 2011 de l'Institut d'administration publique du Québec.

Clément D'Astous

Président-directeur général, par intérim, de la Régie des rentes du Québec

Date de la nomination au conseil d'administration : 18 décembre 2014
Date de la fin du mandat : 11 février 2015

Titulaire d'un baccalauréat et d'une maîtrise en sciences économiques et d'une maîtrise en administration des affaires, M. Clément D'Astous occupe des postes de haut niveau au sein de la fonction publique québécoise depuis 2001. Il a occupé pendant 22 ans divers postes au ministère des Finances, dont celui de sous-ministre adjoint de 2001 à 2006. De 2006 à 2013, il a travaillé au Secrétariat du Conseil du trésor; il a d'abord été secrétaire adjoint aux politiques de rémunération et des régimes collectifs, ensuite secrétaire associé aux politiques de rémunération et à la coordination intersectorielle des négociations, puis secrétaire associé aux politiques budgétaires et aux programmes. En 2013 et 2014, il a occupé les fonctions de sous-ministre au ministère du Développement durable, de l'Environnement, de la Faune et des Parcs (maintenant ministère du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques). Depuis mai 2014, M. D'Astous est vice-président aux politiques et aux programmes à la Régie des rentes du Québec.

Chantal Bélanger, FCPA, FCGA, ASC

Administratrice de sociétés

Présidente du comité de vérification
Membre du comité :
- gouvernance et éthique

Date de la première nomination au conseil d'administration : 14 janvier 2009
Date de la fin du mandat : 21 février 2016

Fellow de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec, M^me^ Chantal Bélanger est également titulaire d'un certificat en gouvernance de sociétés. Son parcours professionnel a débuté à la Confédération des caisses populaires et d'économie Desjardins du Québec, où elle a exercé différentes fonctions reliées à la vérification. Elle a poursuivi sa carrière dans le domaine financier en occupant divers postes à la Banque Laurentienne du Canada, de 1986 à 2006, notamment en tant qu'ombudsman et première vice-présidente des Services financiers aux particuliers pour le Québec. M^me^ Bélanger est aujourd'hui administratrice de sociétés. Elle siège aux conseils d'administration de Capital régional et coopératif Desjardins et de Ovivo inc. Elle est aussi membre du conseil d'administration des Industries Lassonde inc. et de celui de la Société de services financiers Fonds FMOQ inc.; elle préside le comité d'audit de chacun.

Judith Carroll

Adjointe au comité exécutif de la Confédération des syndicats nationaux

Membre des comités :
- ressources humaines
- services aux citoyens
- technologies de l'information

Date de la nomination au conseil d'administration : 23 mars 2011

Date de la fin du mandat : 22 mars 2015

M^me^ Judith Carroll est titulaire de deux baccalauréats : un premier en économie et un deuxième en relations industrielles. Au début de sa carrière, elle a été auxiliaire de recherche et d'enseignement à l'Université Laval et également professionnelle de recherche au Syndicat de la fonction publique du Québec inc. Depuis 1992, M^me^ Carroll travaille au sein de la Confédération des syndicats nationaux, où elle a occupé la fonction de conseillère syndicale, particulièrement pour les négociations du secteur public et de l'équité salariale. Elle a été coordonnatrice du Service des relations du travail à partir de 2009. Elle devient, en 2010, adjointe à la Direction des ressources humaines et, en 2011, adjointe au comité exécutif. M^me^ Carroll est membre du comité consultatif des partenaires de la Commission de l'équité salariale depuis 2009.

Lyne Duhaime

Directrice de l'équipe juridique des régimes de retraite chez Morneau Shepell

Présidente du comité de la politique de placement
Membre du comité :
- gouvernance et éthique

Date de la première nomination au conseil d'administration : 20 janvier 2010

Date de la fin du mandat : 28 octobre 2018

Membre du Barreau du Québec, M^me^ Lyne Duhaime a commencé sa carrière d'avocate en 1992, pratiquant le litige au sein d'un grand cabinet d'avocats. Par la suite, de 1996 à 1999, elle a occupé le poste d'avocate principale à la Financière Sun Life pour ensuite pratiquer le droit à Londres jusqu'en 2001. Elle revient à la Financière Sun Life à titre de vice-présidente adjointe de cette organisation en 2001. Elle retourne à la pratique privée en 2005 et, en 2006, elle est avocate associée au cabinet Fasken Martineau DuMoulin et spécialisée dans les domaines des régimes de retraite, des avantages sociaux et de la rémunération. Depuis mai 2012, elle occupe la fonction de directrice de l'équipe juridique des régimes de retraite chez Morneau Shepell. M^me^ Duhaime siège au conseil d'administration de la Maison Théâtre depuis 10 ans et à celui de la Fondation de la Maison Théâtre. Elle est aussi membre du conseil des fiduciaires de la caisse de retraite des YMCA du Canada.

Claude Godbout

Retraité

Membre des comités :
- ressources humaines
- services aux citoyens
- technologies de l'information

Date de la nomination au conseil d'administration : 29 octobre 2014
Date de la fin du mandat : 28 octobre 2018

Titulaire d'un baccalauréat ès arts, d'un baccalauréat ès sciences appliquées en génie forestier et d'une maîtrise en administration des affaires, M. Claude Godbout est membre de l'Ordre des ingénieurs forestiers du Québec. Après quelques années en pratique privée, il a occupé divers postes de direction au ministère de l'Énergie et des Ressources, de 1980 à 1989. Il a par la suite été doyen, de 1989 à 1997, de la Faculté de foresterie et de géomatique de l'Université Laval. Toujours à l'Université Laval, entre 1997 et 2007, il a occupé le poste de vice-recteur exécutif en plus de celui de vice-recteur aux affaires académiques, puis de vice-recteur à l'administration et aux finances. Maintenant à la retraite, M. Godbout est notamment membre du comité de retraite du Régime de retraite des professeurs et professeures de l'Université Laval ainsi que du comité Retraite, revenu et fiscalité de l'Association québécoise de défense des droits des retraités et préretraités. Il est également membre du comité Retraite de la Table de concertation des personnes aînées de la Capitale-Nationale.

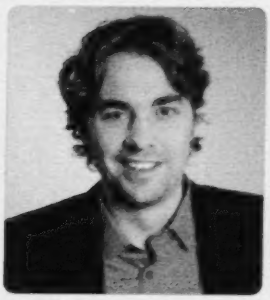
Marie Leahey, ASC

Coordonnatrice générale du Régime de retraite des groupes communautaires et de femmes

Membre des comités :
- services aux citoyens
- technologies de l'information

Date de la nomination au conseil d'administration : 12 juin 2013
Date de la fin du mandat : 11 juin 2017

Titulaire d'un baccalauréat en sciences de l'éducation de l'Université du Québec à Montréal, M^me^ Marie Leahey possède également un certificat en gouvernance de sociétés. Après ses études au baccalauréat, elle a occupé un poste de conseillère en formation et en emploi, de 1990 à 1998. Nommée directrice générale, elle a poursuivi sa carrière au Service d'orientation et de recherche d'emploi pour l'intégration des femmes au travail (SORIF inc.) jusqu'en 2003. Par la suite, M^me^ Leahey a occupé pendant cinq ans le poste de directrice générale par intérim et de directrice de développement social et de planification à la Conférence régionale des élus de Montréal. De 2008 à 2010, elle a été directrice générale de la Fédération québécoise des organismes communautaires Famille. M^me^ Leahey est aujourd'hui coordonnatrice générale du Régime de retraite des groupes communautaires et de femmes. Outre ses activités professionnelles, M^me^ Leahey a été, de 2005 à 2014, membre du conseil d'administration de la Commission des normes du travail. Elle est par ailleurs membre fondatrice de Vivacité Montréal, société immobilière équitable, depuis 2012.



Sébastien Lemire, ASC

Administrateur de sociétés

Membre des comités :
- ressources humaines
- politique de placement
- services aux citoyens

Date de la nomination au conseil d'administration : 12 juin 2013
Date de la fin du mandat : 11 juin 2017

Titulaire d'un baccalauréat bidisciplinaire en communication et politique de l'Université de Montréal, M. Sébastien Lemire a aussi complété un microprogramme de deuxième cycle en leadership public à l'Université de Sherbrooke. Il est également titulaire d'un certificat en gouvernance de sociétés. Durant ses études universitaires, M. Lemire a travaillé en tant qu'agent de communication pour divers organismes publics. De 2008 à 2013, il a occupé un poste d'agent de participation citoyenne à la Conférence régionale des élus de Montréal. Par la suite, il a travaillé comme chargé de projet pour le cabinet Octane Stratégies. Récemment, M. Lemire a été désigné directeur général par intérim de la Clinique juridique Juripop, OBNL, dont il a assumé trois mandats à la présidence. Il est également membre du conseil d'administration de la Caisse Desjardins d'Anjou-Tétreaultville depuis 2011. Son implication sociale et politique lui a d'ailleurs valu la distinction de lauréat national 2012 du prix Fondation Desjardins – Engagement bénévole.

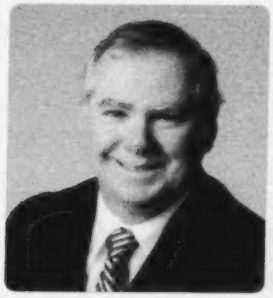
Jacques Lussier

Président et chef des placements pour IPSol Capital

Membre des comités :
- vérification
- politique de placement

Date de la nomination au conseil d'administration : 12 juin 2013
Date de la fin du mandat : 11 juin 2017

Titulaire d'un baccalauréat en économie et d'une maîtrise ès sciences en finance de l'École des hautes études commerciales de Montréal (HEC Montréal) ainsi que d'un doctorat en affaires internationales de l'Université de Caroline du Sud, M. Jacques Lussier est analyste financier. Il a entrepris sa carrière en tant que professeur adjoint puis professeur agrégé à HEC Montréal de 1987 à 1994. Puis, il a été gestionnaire de portefeuilles au sein de Groupe vie Desjardins-Laurentienne inc. de 1995 à 1999. Par la suite, M. Lussier a été vice-président, ingénierie financière, pour Opvest inc. jusqu'en 2002. Depuis, il a occupé successivement les postes de vice-président, placements mobiliers et ingénierie financière, puis celui de stratège en chef chez Desjardins Gestion internationale d'actifs. M. Lussier est actuellement président et chef des placements pour IPSol Capital. Il occupe également la présidence du conseil d'administration de l'Association CFA Montréal et est membre de celui de l'Advisory Board InvestorLit. Par ailleurs, M. Lussier est l'auteur de nombreuses publications et est un conférencier très sollicité dans son champ d'expertise.



Gabriel Marchand, ASC

Conseiller en administration

Président du comité des ressources humaines
Président du comité des services aux citoyens
Membre des comités :
- gouvernance et éthique
- vérification

Date de la première nomination au conseil d'administration : 28 février 2006

Date de la fin du mandat : 21 février 2016

Membre du Barreau du Québec et de l'Ordre des administrateurs agréés du Québec, M. Gabriel Marchand est titulaire d'une maîtrise en droit, d'un diplôme d'études supérieures avec spécialisation en administration internationale, d'un baccalauréat en psychosociologie de la communication et d'un certificat en gouvernance de sociétés. Il a commencé sa carrière en 1975 comme avocat dans un cabinet privé. Il a ensuite occupé différents emplois dans le monde syndical, où il a agi notamment, de 1984 à 2003, à titre de directeur de divers services à la Centrale de l'enseignement du Québec, devenue par la suite la Centrale des syndicats du Québec. Entre 2003 et 2009, il a été directeur général de cette centrale syndicale. M. Marchand est maintenant conseiller en administration. Il est secrétaire général d'une organisation internationale non gouvernementale, le Comité syndical francophone de l'éducation et de la formation, et siège au conseil d'administration des organismes à but non lucratif Maman va à l'école et Exeko.

Marie-Josée Naud, ASC

Conseillère syndicale à la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec

Membre des comités :
- ressources humaines
- politique de placement
- services aux citoyens

Date de la première nomination au conseil d'administration : 20 janvier 2010

Date de la fin du mandat : 28 octobre 2018

M^me^ Marie-Josée Naud est titulaire d'un baccalauréat en histoire, d'un certificat en droit du travail et d'un certificat en gouvernance de sociétés. Elle a commencé sa carrière en 1995 à Hydro-Québec, où elle a occupé différentes fonctions, dont celle de responsable de la qualité ISO 17025. Depuis 2008, M^me^ Naud est conseillère syndicale au Service de l'éducation à la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ), où elle est notamment responsable du programme de formation en matière de négociation, d'administration et de gouvernance des régimes de retraite ainsi que du dossier des assurances collectives. Par ailleurs, M^me^ Naud est présidente du comité du régime de rentes des salariés de la FTQ et membre du comité de retraite du régime de retraite par financement salarial de la FTQ. Elle est également membre du conseil d'administration du Mouvement d'éducation et de défense des actionnaires.

Nathalie Olsen, CPA, CA

Contrôleuse de l'usine de La Tuque pour la Compagnie RockTenn du Canada inc.

Membre des comités :
- vérification
- politique de placement

Date de la nomination au conseil d'administration : 22 février 2012
Date de la fin du mandat : 21 février 2016

Membre de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec, M^me^ Nathalie Olsen est titulaire d'un baccalauréat en administration des affaires de l'Université Laval. Elle a entamé sa carrière en 1991 chez KPMG comme vérificatrice, fonction qu'elle a occupée jusqu'en 1995. Par la suite, elle a été contrôleuse pour la firme Logisco inc. jusqu'à son entrée en fonction comme vérificatrice dans un cabinet d'expertise comptable en 1996. De 1997 à 1999, elle a agi à titre de contrôleuse de la division forestière pour Cartons Saint-Laurent inc. Depuis 1999, M^me^ Olsen travaille pour la Compagnie RockTenn du Canada inc., où elle est contrôleuse de l'usine de La Tuque. Par ailleurs, M^me^ Olsen a siégé au conseil d'administration de la Société d'aide au développement des collectivités du Haut-Saint-Maurice pendant huit ans jusqu'en juin 2011, tout d'abord en tant qu'administratrice, ensuite comme secrétaire-trésorière et finalement à titre de présidente.

Alida Piccolo, ASC

Retraitée

Membre des comités :
- ressources humaines
- services aux citoyens
- technologies de l'information

Date de la première nomination au conseil d'administration : 17 mai 2006
Date de la fin du mandat : 22 mars 2015

Titulaire d'une maîtrise en administration publique, d'une maîtrise en éducation et d'un certificat en gouvernance de sociétés, M^me^ Alida Piccolo a travaillé principalement au sein de la fonction publique québécoise. Elle a commencé sa carrière dans le domaine de l'éducation durant les années 1970 et l'a poursuivie jusqu'en 1991. Par la suite, elle a occupé différents postes de direction au ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (maintenant le ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion), dont ceux de directrice régionale de Montréal des services Immigration-Québec de 2004 à 2007, de directrice générale de la francisation par intérim de 2007 à 2008, de chargée de mission de la coordination de la mise en œuvre des mesures d'intégration de 2008 à 2010 et, jusqu'en décembre 2011, de directrice de la gestion de la diversité et de l'intégration sociale et chargée de mission pour le développement des services d'intégration en ligne. M^me^ Piccolo est membre des conseils d'administration de l'Institut universitaire de gériatrie de Montréal depuis 2006 et de l'Observatoire vieillissement et société depuis 2012.

Danielle Savoie, ASC

Ombudsman du Mouvement Desjardins

Présidente du comité des technologies de l'information
Membre du comité :
- gouvernance et éthique

Date de la nomination au conseil d'administration : 7 novembre 2012
Date de la fin du mandat : 6 novembre 2016

Membre de l'Ordre des administrateurs agréés du Québec, M^me^ Danielle Savoie est titulaire d'un baccalauréat ès sciences (informatique de gestion) de l'Université Laval et d'un certificat en gouvernance de sociétés. M^me^ Savoie a travaillé, tout au long de sa carrière, dans le domaine des technologies de l'information et de la transformation d'entreprises. Elle a successivement occupé des mandats dans différentes sociétés et dans divers ministères du gouvernement du Québec, au sein d'entreprises privées de consultation ainsi que dans le secteur financier et du divertissement. Depuis 1996, elle exerce des responsabilités de cadre supérieur, d'abord au Mouvement Desjardins et ensuite, de 2000 à 2009, au Cirque du Soleil. Elle revient, en 2009, à titre de vice-présidente au Mouvement Desjardins et, depuis 2014, elle y occupe le poste d'ombudsman. Elle a fait partie des membres fondateurs de l'exécutif du réseau des chefs de la direction informatique des grandes entreprises du Québec. De mai 2002 à juin 2010, elle a été vice-présidente au conseil d'administration d'Insertech Angus.

M. Jean-Pierre Vézina, CPA, CA

Vice-président aux finances chez Ex Machina

Membre du comité :
- vérification

Date de nomination au conseil d'administration : 12 février 2014
Date de la fin du mandat : 11 février 2018

Titulaire d'un baccalauréat en sciences de l'administration et d'une licence en sciences comptables de l'Université Laval, M. Jean-Pierre Vézina est comptable professionnel agréé et membre de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec. Il a entrepris sa carrière en tant que comptable agréé chez Maheu Noiseux inc., de 1983 à 1990. Puis, il a été directeur principal chez KPMG inc., de 1990 à 1996, et ensuite chez Lemieux Nolet inc., de 1996 à 1998; il est devenu associé de cette firme jusqu'en 2000. M. Vézina est, depuis 2000, vice-président aux finances chez Ex Machina.

Assiduité des administrateurs aux séances du conseil et de ses comités en 2014

	Conseil d'administration	Comité de gouvernance et d'éthique	Comité de vérification	Comité des ressources humaines	Comité de la politique de placement	Comité des services aux citoyens	Comité des technologies de l'information	
Type de séance[a]	O	O	O	O	O	O	O	E
Nombre total de séances[b]	8	7	4	3	4	3	3	2
Francine Martel-Vaillancourt, présidente du conseil	8/8	7/7	–	–	–	–	–	–
Denys Jean, président-directeur général[c]	8/8	–	–	–	–	–	–	–
Chantal Bélanger	4,5/8	5/7	4/4	–	–	–	–	–
Judith Carroll	5/8	–	–	1/3	–	1/3	2/3	2/2
Jean Des Trois Maisons[d]	3/6	–	–	1/2	–	1/2	1/2	1/1
Lyne Duhaime	7/8	6/7	–	–	4/4	–	–	–
Claude Godbout[e]	2/2	–	–	–	–	–	–	1/1
Marie Leahey	6/8	–	–	–	–	3/3	3/3	1/2
Sébastien Lemire	8/8	–	–	3/3	4/4	3/3	–	–
Jacques Lussier	8/8	–	3,5/4	–	4/4	–	–	–
Gabriel Marchand	7/8	6/7	4/4	2/3	–	2/3	–	–
Marie-Josée Naud	5,5/8	–	–	3/3	2/4	3/3	–	–
Nathalie Olsen	6/8	–	3/4	–	2/2	–	–	–
Alida Piccolo	6/8	–	–	2/3	–	2/3	3/3	2/2
Danielle Savoie	7/8	6/7	–	–	–	–	3/3	2/2
Jean-Pierre Vézina[f]	6/8	–	3/4	–	–	–	–	–

(a) La lettre *O* signifie « ordinaire » et la lettre *E*, « extraordinaire ».

(b) Des modifications ont été apportées à la composition des différents comités en 2014, ce qui explique les variations dans le nombre de séances pour certains membres de comité.

(c) M. Jean a quitté ses fonctions le 17 décembre 2014 à la suite de sa nomination au Centre de services partagés du Québec.

(d) M. Des Trois Maisons a quitté le conseil le 17 octobre 2014 à la fin de son mandat.

(e) M. Godbout a été nommé au conseil le 29 octobre 2014.

(f) M. Vézina a été nommé au conseil le 12 février 2014.

Le comité de direction

Le comité de direction est composé du président-directeur général, des vice-présidents, de la directrice générale de la planification et de la performance, de la directrice des affaires juridiques et du secrétaire général. Le comité se réunit généralement sur une base hebdomadaire, ce qui lui permet d'orienter la conduite des différents mandats de la Régie et de faire progresser les grands dossiers organisationnels. Il s'assure que le conseil d'administration et ses comités disposent de l'information nécessaire pour assumer leurs responsabilités et il veille à l'application de leurs décisions. Les membres du comité de direction assurent aussi le suivi des résultats de l'organisation à l'aide du tableau de bord de gestion de la Régie, qui est mis à jour régulièrement.

Les membres du comité de direction en poste au 31 décembre 2014

Carole Arav
Vice-présidente aux services à l'organisation

Isabelle Lafond
Directrice des affaires juridiques par intérim

Marc Landry
Vice-président aux technologies de l'information

Clément D'Astous
Président-directeur général par intérim et vice-président aux politiques et aux programmes

André Villeneuve
Secrétaire général

Isabelle Merizzi
Vice-présidente aux services à la clientèle

Marie-France Soucy
Directrice générale de la planification et de la performance

Liste des cinq dirigeants les mieux rémunérés pour l'exercice 2014

Dirigeant	Rémunération versée
Denys Jean[a] Président-directeur général	202 940 $
Marc Landry Vice-président aux technologies de l'information	152 932 $
Carole Arav[b] Vice-présidente aux services à l'organisation	150 976 $
Clément D'Astous[c] Vice-président aux politiques et aux programmes	130 508 $
Nicole Bourget[d] Vice-présidente aux services à la clientèle	97 948 $

a) M. Jean a quitté ses fonctions le 17 décembre 2014 à la suite de sa nomination au Centre de services partagés du Québec.

b) M^me^ Arav, déjà au service de la Régie, est entrée en fonction à titre de vice-présidente le 12 juin 2014; son salaire annuel est de 152 284 $.

c) M. D'Astous est entré en fonction le 12 mai 2014; son salaire annuel est de 208 887 $.

d) M^me^ Bourget a quitté ses fonctions le 15 août 2014 à la suite de sa nomination à Revenu Québec.

Les bonis au rendement

En 2014, le gouvernement a pris un décret[14] précisant qu'aucun boni au rendement ne devait être versé aux titulaires d'un emploi supérieur à temps plein pour l'année de référence allant du 1er avril 2013 au 31 mars 2014. De plus, en 2013, il a de nouveau modifié l'article 8 de la *Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget du 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire 2013-2014 et la réduction de la dette* (L.Q. 2010, chapitre 20) à l'effet de prévoir qu'aucun boni au rendement ne peut être accordé pour les membres du personnel d'encadrement à l'égard des exercices débutant en 2010, 2011, 2012 et 2013.

Conformément à ces dispositions, la Régie n'a versé aucun boni en 2014 aux titulaires d'un emploi supérieur à temps plein de même qu'aux membres du personnel d'encadrement. Toutefois, la progression salariale demeurait possible pour ceux n'ayant pas atteint le maximum de l'échelle de traitement.

14. Il s'agit du décret 162-2014 portant sur l'application de l'article 8 des *Règles concernant la rémunération et les autres conditions de travail des titulaires d'un emploi supérieur à temps plein.*

Présentation des résultats

Ce chapitre, qui se divise en six sections, constitue le cœur de ce rapport annuel. Il permet de découvrir les réalisations de la Régie et d'apprécier ses résultats à l'égard de ses engagements pour l'année 2014.

On y trouve notamment l'information relative au ***Plan stratégique 2012-2016*** et au plan d'action annuel qui en découle. Le plan stratégique représente les orientations quinquennales de l'organisation, tandis que le ***Plan d'action 2014*** regroupe les objectifs portant sur la troisième année de sa mise en œuvre.

Bien qu'une section de ce chapitre soit consacrée au développement durable, le symbole Développement durable qui y figure à différents endroits permet de repérer certaines actions accomplies par la Régie à cet égard.

Le *Plan stratégique 2012-2016* **47**
L'abrégé des résultats du plan stratégique et du plan d'action 48
Les résultats détaillés du plan stratégique et du plan d'action 50

Le *Plan d'action de développement durable 2013-2014* **60**
L'abrégé des résultats du plan d'action de développement durable 61
Les résultats détaillés du plan d'action de développement durable. 62

La *Déclaration de services aux citoyens* **68**

L'utilisation des libres-services par les citoyens **74**

Les interventions du Commissaire aux services **75**

La veille, l'étalonnage et l'amélioration continue selon la méthode *lean* **77**

Le *Plan stratégique 2012-2016*

Enjeu 1 : L'autonomie financière à la retraite de la population québécoise dans un contexte socioéconomique en changement.

Orientation stratégique		Axe d'intervention		Objectif stratégique*
1	Adapter le système de retraite au contexte démographique et économique.	1	L'évolution du Régime de rentes du Québec.	1 2
		2	L'évolution des régimes privés de retraite.	3 4
		3	La sensibilisation à l'autonomie financière à la retraite.	5

Enjeu 2 : Des services de qualité dans un contexte de croissance de la demande et de rareté des ressources.

Orientation stratégique		Axe d'intervention		Objectif stratégique*
2	Transformer les façons de faire pour maintenir la qualité des services en s'appuyant sur les TIC**, la contribution de partenaires et l'expertise du personnel.	4	La simplification des démarches des clients.	6
		5	L'efficience des activités de la Régie.	7 8 9

Enjeu 3 : Une organisation reconnue comme employeur de choix et disposant des talents adaptés à ses enjeux.

Orientation stratégique		Axe d'intervention		Objectif stratégique*
3	Développer et mettre à contribution les forces du personnel.	6	La gestion des talents.	10
4	Renforcer l'avantage distinctif de la Régie.	7	La culture d'entreprise.	11

* Le libellé des objectifs stratégiques se trouve aux pages suivantes.

** TIC signifie « technologies de l'information et des communications ».

L'abrégé des résultats du plan stratégique et du plan d'action

	Objectif du *Plan stratégique 2012-2016*	Atteint	Progresse bien*	À surveiller*
1	D'ici à 2015, améliorer le processus d'élaboration des propositions d'adaptation du RRQ.	✓		
2	D'ici à 2015, proposer des adaptations au RRQ en vue d'assurer son adéquation aux réalités socioéconomiques.	✓		
3	D'ici à 2016, proposer des adaptations au cadre législatif en vue de favoriser la participation aux régimes privés de retraite.	✓		
4	Réviser annuellement les pratiques de surveillance compte tenu de l'évolution rapide de l'environnement des régimes complémentaires de retraite.		✓	
5	Pendant toute la durée du plan stratégique, sensibiliser la population, notamment les citoyens âgés de 35 à 49 ans ayant un revenu supérieur à 25 000 $, à l'importance de bâtir son autonomie financière à la retraite.		✓	
6	D'ici à 2016, faciliter aux clients les démarches nécessaires à l'obtention d'une prestation.		✓	

Objectif du *Plan d'action 2014*	Atteint	Non atteint	Référence (page)
Élaborer des propositions d'adaptation du RRQ en intégrant dans le processus d'élaboration l'analyse différenciée selon les sexes.	✓		50
Proposer des modifications à la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* (Loi RCR) qui tiennent compte des résultats des diverses consultations.	✓		51
Ajuster les pratiques de surveillance pour tenir compte des modifications législatives adoptées, selon la planification établie.	✓		52
Réaliser une campagne publicitaire sur la planification financière de la retraite.	✓		53
Concevoir une nouvelle communication pour le formulaire de demande de rente de retraite déjà rempli, en vue d'en augmenter l'utilisation.	✓		54
Participer à l'initiative du Directeur de l'état civil visant à moderniser la prestation de services gouvernementaux en matière de démarches administratives liées à un décès.	✓		54

	Objectif du *Plan stratégique 2012-2016*	Atteint	Progresse bien*	À surveiller*	Objectif du *Plan d'action 2014*	Atteint	Non atteint	Référence (page)
7	D'ici à 2016, augmenter le pourcentage de demandes de prestations qui ne requièrent pas de traitement de la part du personnel.		✓		Élaborer une stratégie pour transformer le traitement des demandes de prestations de décès en vue d'en accroître l'automatisation.	✓		55
8	Pendant toute la durée du plan stratégique, optimiser les processus de services aux citoyens et de soutien.		✓		Transformer l'avis annuel expédié aux clients du Soutien aux enfants afin qu'il soit plus facile à comprendre.	✓		56
					Dans le cadre du plan de continuité des systèmes d'information, bonifier le plan de relève informatique en y ajoutant deux services essentiels.	✓		56
					Établir un plan d'intervention pour les applications informatiques jugées à risque.	✓		56
9	D'ici à 2016, accroître l'efficience des activités de la Régie.		✓		Analyser le processus de demandes de validation des données d'identification de la clientèle, en vue de l'optimiser.	✓		57
10	D'ici à 2016, élaborer une stratégie et développer des mesures favorisant l'évolution et la mise à contribution des talents au sein de la Régie.		✓		Élaborer un outil permettant au personnel de mener une réflexion sur ses talents.	✓		58
11	D'ici à 2016, développer des mesures renforçant l'avantage distinctif de la Régie.		✓		Mettre en œuvre une mesure favorisant un milieu de vie attrayant et stimulant, axé sur la prévention, la promotion et les pratiques organisationnelles favorables à la santé du personnel.	✓		59

* Les expressions « Progresse bien » ou « À surveiller » permettent d'apprécier l'état d'avancement des objectifs stratégiques dont la portée va au-delà de 2014.

Les résultats détaillés du plan stratégique et du plan d'action

1

Objectif du *Plan stratégique 2012-2016*

D'ici à 2015, améliorer le processus d'élaboration des propositions d'adaptation du RRQ.

Indicateur	Cible	Résultat
Améliorations apportées.	3	✓ Atteint en 2013

2

Objectif du *Plan stratégique 2012-2016*

D'ici à 2015, proposer des adaptations au RRQ en vue d'assurer son adéquation aux réalités socioéconomiques.

Indicateur	Cible	Résultat
Propositions d'adaptation.	s. o.	✓ Atteint en 2014

Depuis 1998, le Régime de rentes du Québec (RRQ) fait régulièrement l'objet d'une consultation publique devant la commission compétente de l'Assemblée nationale. Celle-ci permet de faire le point sur le Régime et de consulter la population sur l'opportunité de l'ajuster en fonction de l'évolution des réalités démographiques et socioéconomiques.

En vue de la prochaine consultation publique sur le RRQ, la Régie a entrepris des réflexions concernant des ajustements à apporter au Régime afin de l'adapter à la situation changeante et pour que toutes les générations puissent en bénéficier.

Objectif du *Plan d'action 2014*	Résultat
Élaborer des propositions d'adaptation du RRQ en intégrant dans le processus d'élaboration l'analyse différenciée selon les sexes.	✓ Atteint

La Régie a élaboré des propositions d'adaptation du RRQ en tenant compte des réalités socioéconomiques, des tendances démographiques et de l'évolution du système de retraite. De plus, tous les changements proposés ont été évalués à l'aide de l'analyse différenciée selon les sexes, c'est-à-dire en considérant leur incidence sur la réalité des femmes et des hommes du Québec.

3

Objectif du *Plan stratégique 2012-2016*

D'ici à 2016, proposer des adaptations au cadre législatif en vue de favoriser la participation aux régimes privés de retraite.

Indicateur	Cible	Résultat
Adaptations proposées.	3	✓ Atteint en 2014

Pour la durée du plan stratégique, la Régie consacre des efforts en vue d'adapter le cadre législatif. Ses actions visent à favoriser la participation aux régimes privés de retraite.

Depuis 2012, la Régie a créé un nouveau type de régime. Il s'agit d'une forme de régime de retraite à prestations cibles, propre à certaines entreprises du secteur des pâtes et papiers. Elle a également proposé au gouvernement des orientations qui couvrent les recommandations du comité d'expert sur l'avenir du système de retraite québécois. Celles-ci ont guidé les travaux menant à l'adoption de la *Loi favorisant la santé financière et la pérennité des régimes de retraite à prestations déterminées du secteur municipal.*

Objectif du *Plan d'action 2014*	Résultat
Proposer des modifications à la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* (Loi RCR) qui tiennent compte des résultats des diverses consultations.	✓ Atteint

Dans le sillon des recommandations du comité d'experts, trois forums (municipal, universitaire et privé) ont été tenus. Par la suite, pour le secteur municipal, des travaux parlementaires et une consultation publique ont mené à l'adoption de la *Loi favorisant la santé financière et la pérennité des régimes de retraite à prestations déterminées du secteur municipal.* Celle-ci apporte des modifications aux règles de financement et de restructuration des régimes de retraite à prestations déterminées de ce secteur, en tenant compte de leurs spécificités et pour en assurer la pérennité.

4

Objectif du *Plan stratégique 2012-2016*

Réviser annuellement les pratiques de surveillance compte tenu de l'évolution rapide de l'environnement des régimes complémentaires de retraite.

Indicateur	Cible	Résultat
État de situation annuel des pratiques de surveillance des régimes complémentaires de retraite.	1 par an	✓ Progresse bien

Depuis quelques années, la grande volatilité des marchés financiers et la baisse des taux d'intérêt ont entraîné des déficits constituant une charge importante pour plusieurs entreprises qui offrent des régimes de retraite. Face à cette situation, le gouvernement a adopté des mesures permettant de réduire la pression sur les entreprises, tout en protégeant les droits des participants, des bénéficiaires et des retraités. Ces mesures se sont traduites par des modifications législatives.

Au début de l'année 2014, un état de situation, qui tient compte des modifications législatives et réglementaires de 2013, a été dressé pour faire ressortir les ajustements à apporter aux pratiques de surveillance.

Objectif du *Plan d'action 2014*	Résultat
Ajuster les pratiques de surveillance pour tenir compte des modifications législatives adoptées, selon la planification établie.	✓ Atteint

L'état de situation établi prévoyait des ajustements à apporter aux pratiques de surveiliance à la suite de quatre modifications réglementaires et de l'adoption de la *Loi sur les régimes volontaires d'épargne-retraite* en 2013.

Ces ajustements ont été apportés selon la planification établie. Par exemple, l'entrée en vigueur des régimes volontaires d'épargne-retraite a nécessité des modifications au système informatique supportant les activités de surveillance, dont l'enregistrement de ces régimes. Comme la surveillance exercée par la Régie contient aussi un volet préventif, des avis et de l'information ont été publiés sur le Web pour la clientèle visée, notamment *La Lettre RVER* portant sur les obligations de l'administrateur d'un RVER.

La Lettre RVER portant sur les obligations de l'administrateur est disponible sur le site Web de la Régie.

5

Objectif du *Plan stratégique 2012-2016*

Pendant toute la durée du plan stratégique, sensibiliser la population, notamment les citoyens âgés de 35 à 49 ans ayant un revenu supérieur à 25 000 $, à l'importance de bâtir son autonomie financière à la retraite.

Indicateur	Cible	Résultat
Pourcentage moyen de citoyens âgés de 35 à 49 ans ayant un revenu supérieur à 25 000 $ et qui sont sensibilisés à l'autonomie financière.	65 %	✓ Progresse bien

La planification financière de la retraite : c'est avantageux de commencer tôt.

Développement durable

La planification financière de la retraite représente un univers complexe et méconnu pour plusieurs citoyens. Mieux faire comprendre le système de retraite québécois constitue un défi majeur. C'est pourquoi, chaque année, la Régie déploie d'importants efforts pour sensibiliser la population québécoise à l'importance de l'épargne et à la nécessité de commencer tôt à épargner en vue de la retraite.

À la suite des campagnes promotionnelles annuelles sur la planification financière de la retraite, un sondage est mené pour mesurer le taux de sensibilisation de la clientèle. En 2014, ce taux était de 66,7 %[15]. Depuis le début du plan stratégique en 2012, le taux de sensibilisation moyen est de 66,7 %[16].

Objectif du *Plan d'action 2014*	Résultat
Réaliser une campagne publicitaire sur la planification financière de la retraite.	✓ Atteint

En 2014, la campagne publicitaire de la Régie faisait valoir l'importance, pour le citoyen, de calculer ses besoins d'épargne pour la retraite. Puisque ces calculs exigent un minimum d'effort, c'est sous le thème « Ça ne se fait pas tout seul! » que la campagne incitait les gens à visiter le site **jeplanifie.gouv.qc.ca**, où l'on proposait notamment d'utiliser l'outil de calcul SimulR. Sur ce site, des billets de blogue, des vidéos, un outil d'échange de trucs sur la planification financière de la retraite et des liens vers le site d'accueil de la Régie étaient également disponibles.

La campagne s'est déroulée du 13 janvier au 28 février 2014. Des publicités mettant en scène l'un des porte-paroles et blogueur de la Régie ont été diffusées à la télévision, à la radio et sur le Web. Durant cette période, plus de 138 000 internautes ont visité le site. Parmi eux, plus de 75 500 personnes ont utilisé l'outil SimulR.

15. La marge d'erreur est de ± 3,0 % avec un niveau de confiance de 95 %.
16. La marge d'erreur est de ± 1,5 % avec un niveau de confiance de 95 %.

6

Objectif du *Plan stratégique 2012-2016*

D'ici à 2016, faciliter aux clients les démarches nécessaires à l'obtention d'une prestation.

Indicateur	Cible	Résultat
Pourcentage de demandes de prestations pour lesquelles les clients n'ont pas à remplir un formulaire de la Régie.	50 %	✓ Progresse bien

La Régie veut moderniser ses relations avec la clientèle en lui permettant de bénéficier des prestations auxquelles elle a droit sans devoir remplir un formulaire. En 2011, soit avant la mise en œuvre du plan stratégique, ce sont 38 % des nouveaux clients de la Régie qui ont reçu une prestation de services sans avoir à remplir un formulaire. En 2014, la Régie a augmenté ce taux à 42 %. Les différentes actions réalisées ont contribué à faire croître ce nombre.

La Régie veut moderniser ses relations avec la clientèle.

Objectif du *Plan d'action 2014*	Résultat
Concevoir une nouvelle communication pour le formulaire de demande de rente de retraite déjà rempli, en vue d'en augmenter l'utilisation.	✓ Atteint

Afin de faciliter les démarches des clients, la Régie a conçu une nouvelle communication répondant à deux objectifs :

- fusionner en une seule communication le relevé de participation et le formulaire de demande simplifiée de rente de retraite afin de regrouper les renseignements et de les faire parvenir aux clients en un seul envoi;
- enrichir cette communication de façon à fournir au client toute l'information utile pour qu'il choisisse, de façon éclairée, le moment opportun pour demander sa rente de retraite.

Cette nouvelle communication, qui présente une information détaillée et personnalisée pour le volet financier, met l'accent sur l'importance pour le client de s'assurer que ses revenus à la retraite seront suffisants.

En outre, le formulaire *Demande simplifiée de rente de retraite* est dorénavant transmis à un plus grand nombre de clients : la tranche des personnes âgées de 64 ans et 6 mois s'ajoute maintenant à celle des 59 ans et 6 mois.

Objectif du *Plan d'action 2014*	Résultat
Participer à l'initiative du Directeur de l'état civil visant à moderniser la prestation de services gouvernementaux en matière de démarches administratives liées à un décès.	✓ Atteint

Afin de faciliter la démarche du client, la Régie a collaboré à l'initiative du Directeur de l'état civil, qui visait à mettre en place un guichet gouvernemental unique de déclaration de décès. Pour ce faire, elle a élaboré une solution d'affaires pour intégrer la demande de prestations de survivants en ligne à l'extranet du Directeur de l'état civil, réservé aux thanatologues du Québec. Cette solution a été présentée au comité de gouvernance du portefeuille de projets de la Régie. Des démarches additionnelles devront toutefois être entreprises avant sa mise en place.

7

Objectif du *Plan stratégique 2012-2016*

D'ici à 2016, augmenter le pourcentage de demandes de prestations qui ne requièrent pas de traitement de la part du personnel.

Indicateur	Cible	Résultat
Pourcentage de demandes de prestations qui ne requièrent pas de traitement de la part du personnel.	40 %	✓ Progresse bien

Pour pallier la rareté de la main-d'œuvre, la Régie veut accroître l'automatisation du traitement des demandes. En 2014, ce sont 39 % des demandes de prestations qui ont été automatisées et n'ont donc pas exigé l'intervention du personnel. Ce pourcentage s'établissait à 31 % avant la mise en œuvre du plan stratégique.

Objectif du *Plan d'action 2014*	Résultat
Élaborer une stratégie pour transformer le traitement des demandes de prestations de décès en vue d'en accroître l'automatisation.	✓ Atteint

La solution d'affaires, mentionnée à la page précédente, qui consiste à intégrer la demande de prestation de survivants en ligne à l'extranet du Directeur de l'état civil, incluait également une stratégie en vue d'automatiser le traitement des demandes de prestations de décès.

8

Objectif du *Plan stratégique 2012-2016*

Pendant toute la durée du plan stratégique, optimiser les processus de services aux citoyens et de soutien.

Indicateur	Cible	Résultat
Nombre moyen de solutions d'optimisation des processus de services aux citoyens et de soutien déployées annuellement.	2	✓ Progresse bien

Depuis le début du plan stratégique en 2012, huit solutions d'optimisation des processus ont été mises en place. Pour l'année 2014, il s'agit de trois nouvelles solutions présentées ci-dessous.

Objectif du *Plan d'action 2014*	Résultat
Transformer l'avis annuel expédié aux clients du Soutien aux enfants afin qu'il soit plus facile à comprendre.	✓ Atteint

La Régie transmet annuellement un avis aux familles du Québec pour annoncer les sommes auxquelles elles auront droit pour le Soutien aux enfants (SAE) au cours de la prochaine année. Cet avis, nouvellement transformé, est plus facile à comprendre. Il offre maintenant une présentation moderne, avec un contenu épuré et mieux organisé, qui est davantage axé sur les besoins de la clientèle. Au cours des mois de mai et juin 2014, plus de 870 000 familles ont reçu cette communication modernisée.

Plus de 870 000 familles ont reçu l'avis annuel pour le Soutien aux enfants.

Objectif du *Plan d'action 2014*	Résultat
Dans le cadre du plan de continuité des systèmes d'information, bonifier le plan de relève informatique en y ajoutant deux services essentiels.	✓ Atteint

La Régie a intégré deux nouveaux services essentiels à son plan de continuité des systèmes d'information : la messagerie électronique et les communications sur appareils mobiles. Si un sinistre venait à perturber le fonctionnement des systèmes et des infrastructures informatiques, ces deux services seraient alors rétablis en priorité et remis en état d'utilisation normale au même titre que ceux faisant déjà partie du plan de continuité.

Objectif du *Plan d'action 2014*	Résultat
Établir un plan d'intervention pour les applications informatiques jugées à risque.	✓ Atteint

Un bilan de santé global a été élaboré pour déceler les applications informatiques qui sont à risque. Par la suite, un plan d'intervention a été établi. Sa mise en œuvre permettra notamment d'améliorer la documentation et le niveau de maîtrise des expertises nécessaires pour assurer la pérennité de ces applications.

9

Objectif du *Plan stratégique 2012-2016*

D'ici à 2016, accroître l'efficience des activités de la Régie.

Indicateur	Cible	Résultat
Pourcentage d'augmentation de l'efficience des activités de la Régie.	10 %	✓ Progresse bien

La clientèle bénéficiaire du RRQ et du SAE ne cesse d'augmenter, tandis que les ressources demeurent limitées pour répondre adéquatement à la demande accrue de services. Dans ce contexte, la Régie souhaite accroître son efficience, notamment par l'optimisation de l'utilisation de ses ressources.

La Régie mesure l'efficience par le rapport entre le nombre de bénéficiaires d'une prestation du RRQ ou du SAE et les ressources humaines (internes et externes) attitrées à la réalisation de ses activités courantes. D'ici à 2016, la Régie vise des gains d'efficience de 10 %. Le gain d'efficience était de 4,0 %[17] au 31 décembre 2013; il atteint maintenant 5,5 % en date du 31 décembre 2014.

Objectif du *Plan d'action 2014*	Résultat
Analyser le processus de demandes de validation des données d'identification de la clientèle, en vue de l'optimiser.	✓ Atteint

Un processus en place à la Régie permet un échange administratif avec le Directeur de l'état civil pour l'obtention de données d'identification de la clientèle, nécessaires au traitement de certaines prestations du RRQ et du SAE. Dans le but d'optimiser ce processus par la simplification et l'automatisation, une analyse a été réalisée. Celle-ci a permis de préciser les besoins, de cerner les problèmes et de proposer des solutions prometteuses au regard de ce processus.

17. En 2014, une révision des activités considérées dans le calcul du taux d'efficience a été effectuée. Selon cette révision, le gain d'efficience de 2013 aurait dû être de 4,0 % au lieu de 3,5 % comme publié dans le *Rapport annuel de gestion 2013*. Quant à celui qui apparaît au *Rapport annuel de gestion 2012*, il demeure inchangé, à 2,4 %.

10

Objectif du *Plan stratégique 2012-2016*

D'ici à 2016, élaborer une stratégie et développer des mesures favorisant l'évolution et la mise à contribution des talents au sein de la Régie.

Indicateur	Cible	Résultat
Stratégie élaborée et mesures développées pour favoriser l'évolution et la mise à contribution des talents.	4	✓ Progresse bien

La raréfaction de la main-d'œuvre et la compétitivité du marché de l'emploi amènent la Régie à intensifier ses efforts dans la gestion des talents. En effet, disposer du personnel ayant les compétences nécessaires à la réalisation de sa mission s'avère un incontournable dans ce contexte. C'est pourquoi la Régie s'est dotée d'une stratégie de gestion des talents. Celle-ci favorisera l'intégration et la cohérence des mesures qu'elle entend déployer graduellement au sein de l'organisation d'ici à 2016.

Objectif du *Plan d'action 2014*	Résultat
Élaborer un outil permettant au personnel de mener une réflexion sur ses talents.	✓ Atteint

La responsabilisation du personnel à l'égard de son employabilité et de son cheminement professionnel est essentielle à la réussite d'une stratégie de gestion des talents. C'est pourquoi la Régie a élaboré un outil destiné au personnel qui désire entreprendre une réflexion en la matière. Cet outil est découpé en quatre étapes pour guider graduellement la personne dans sa réflexion. Avec une meilleure connaissance de ses besoins, forces et compétences, la personne bénéficiera d'une information pertinente pour faciliter ses choix et ses démarches compte tenu des possibilités de carrière qui s'offrent à elle.

11

Objectif du *Plan stratégique 2012-2016*

D'ici à 2016, développer des mesures renforçant l'avantage distinctif de la Régie.

Indicateur	Cible	Résultat
Mesures développées pour renforcer l'avantage distinctif de la Régie.	4	✓ Progresse bien

La Régie tend à se distinguer à titre d'employeur de choix afin d'attirer une main-d'œuvre de qualité et de fidéliser son personnel. Un tel objectif coïncide avec les nouvelles réalités du marché de l'emploi où les travailleurs valorisent les organisations qui offrent une bonne qualité de vie au travail et des défis stimulants. Pour se procurer l'avantage distinctif souhaité, la Régie reconnaît l'importance d'axer ses efforts sur les quatre volets suivants :

- une marque employeur distinctive;
- des leaders mobilisants;
- une organisation agile;
- un milieu de vie attrayant et stimulant.

Des objectifs annuels découlent de chacun de ces volets et guident les actions à accomplir.

Objectif du *Plan d'action 2014*	Résultat
Mettre en œuvre une mesure favorisant un milieu de vie attrayant et stimulant, axé sur la prévention, la promotion et les pratiques organisationnelles favorables à la santé du personnel.	✓ Atteint

Le gestionnaire joue un rôle fondamental dans la santé et le bien-être de son personnel par son leadership et ses pratiques de gestion. Ses habiletés relationnelles sont de plus en plus sollicitées à cette fin; c'est pourquoi la Régie a offert à l'ensemble de son personnel d'encadrement des ateliers portant sur le développement de ses compétences relationnelles, axées sur la rétroaction envers ses employés.

Au total, six séances d'information ont été offertes en 2014 à l'aide d'un outil Web interactif, conçu et développé au sein de l'organisation. Cet outil offre aux gestionnaires la possibilité d'explorer et d'échanger leurs points de vue à partir d'un éventail de mises en situation liées à leur réalité de gestion. Cet atelier fait suite au premier volet offert en 2013, intitulé « Gestion de proximité ».

L'offre de service inclut aussi de l'accompagnement individualisé à la demande des gestionnaires.

Le *Plan d'action de développement durable 2013-2014*

Le *Plan d'action de développement durable 2013-2014* de la Régie, qui s'échelonnait sur deux ans, s'est conclu cette année.

Dans ce deuxième plan d'action de développement durable, la Régie s'engageait dans les mêmes orientations et objectifs gouvernementaux que lors du plan précédent. Elle a pris en considération le caractère indissociable des dimensions environnementale, sociale et économique de ses activités. Elle a également poursuivi ses efforts afin de diminuer les impacts environnementaux de ses activités et d'être davantage écoresponsable, en mettant à jour son cadre de gestion environnementale.

Les pages suivantes présentent l'abrégé des résultats ainsi que les résultats détaillés des actions spécifiques du *Plan d'action de développement durable 2013-2014*. Il est à noter que les cibles de cinq des onze actions étaient atteintes en 2013 et que les autres l'ont été en 2014.

Saviez-vous que...

en adhérant au dépôt direct, pour recevoir votre rente de retraite ou le Soutien aux enfants, vous contribuez au développement durable?

L'abrégé des résultats du plan d'action de développement durable

Objectif gouvernemental	Objectif organisationnel		Action*	Atteint	Non atteint	Référence (page)
Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable. Favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière ainsi que l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre. (objectif 1)	Faciliter, par des communications adaptées, l'engagement des clientèles, du personnel et des partenaires à l'égard du développement durable.	1	1	✓		62
			2	✓		62
Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement. (objectif 4)	Faire évoluer la politique concernant la santé des personnes au travail en se basant sur les besoins exprimés par le personnel.	2	3	✓		63
Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux. (objectif 6)	Mettre en application des mesures de gestion responsable pour les volets environnemental et social.	3	4	✓		63
			5	✓		64
Accroître le niveau de vie. (objectif 15)	Faire valoir auprès des citoyens la nécessité d'acquérir l'autonomie financière à la retraite.	4	6	✓		64
Transmettre aux générations futures des finances publiques en santé. (objectif 17)	Disposer d'un système de sécurité financière à la retraite viable et adapté à l'évolution de la société québécoise.	5	7	✓		65
Assurer l'accès aux services de base en fonction des réalités régionales et locales, dans un souci d'équité et d'efficience. (objectif 20)	Augmenter l'accès aux services de la Régie par une meilleure utilisation des infrastructures existantes.	6	8	✓		65
Accroître l'implication des citoyens dans leur communauté. (objectif 24)	Valoriser l'engagement des citoyens dont l'action culturelle contribue au développement social et économique de leur milieu de vie.	7	9	✓		65
Accroître la prise en compte des préoccupations des citoyens dans les décisions. (objectif 25)	Réaliser des enquêtes et des sondages auprès des citoyens afin d'améliorer les services de la Régie.	8	10	✓		66
Prévenir et lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale. (objectif 26)	Contribuer à la sécurité financière des Québécoises et des Québécois.	9	11	✓		67

* Le libellé des actions se trouve aux pages suivantes.

Les résultats détaillés du plan d'action de développement durable

Action 1 du *Plan d'action de développement durable 2013-2014*

Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du *Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation à la démarche de développement durable* destiné au personnel de l'administration publique.

Cible	Indicateur	Résultat
D'ici le 31 décembre 2014, porter à 90 % le taux d'employés ciblés qui auront été formés à la démarche de développement durable.	Taux d'employés formés	✓ Atteint en 2013

Tout au long de l'année 2014, plusieurs messages de sensibilisation au développement durable ont été transmis à l'ensemble du personnel et déposés sur le portail interne, dans une section particulière sur ce sujet.

Action 2 du *Plan d'action de développement durable 2013-2014*

Intégrer progressivement la démarche de prise en compte des principes de développement durable dans les actions structurantes[18] de la Régie.

Cible	Indicateur	Résultat
D'ici le 31 décembre 2014, réaliser un exercice de prise en compte des principes de développement durable pour huit actions structurantes.	Nombre d'exercices de prise en compte des principes de développement durable réalisés	✓ Atteint en 2013

En 2014, la Régie a réalisé un autre exercice de prise en compte des principes de développement durable portant cette fois sur l'envoi postal de certaines communications administratives. Cet exercice lui a permis de retirer quelques communications jugées non essentielles et de diminuer ainsi la quantité d'envois et la consommation de papier. À terme, on estime pouvoir éliminer environ 194 000 envois par année.

18. Il s'agit d'actions dont les effets sont majeurs et qui ont un potentiel d'influence élevé sur l'Administration publique ou sur une partie de la société. Cinq facteurs sont à considérer : la sensibilité du secteur d'intervention, la portée de l'action, la diversité des acteurs, les effets anticipés et le niveau de décision. (Extrait du *Guide pour la prise en compte des principes de développement durable*).

Action 3 du *Plan d'action de développement durable 2013-2014*

Mettre en œuvre des mesures conduisant à l'obtention de la norme « Entreprise en santé ».

Cible	Indicateur	Résultat
D'ici le 31 décembre 2014, transmettre la demande en vue de l'obtention d'un audit de certification dans le cadre du programme 9700-800 *Prévention, promotion et pratiques organisationnelles favorables à la santé en milieu de travail*, communément appelée « Entreprise en santé ».	Transmission de la demande de certification « Entreprise en santé » au Bureau de normalisation du Québec	✓ Atteint en 2013

Le Bureau de normalisation du Québec a renouvelé la certification « Entreprise en santé – Élite » de la Régie pour l'année 2014.

Pour plus de détails, repérer le symbole Développement durable à la page 93.

Action 4 du *Plan d'action de développement durable 2013-2014*

Adopter des pratiques et mener des activités contribuant à l'application de la *Politique administrative pour un gouvernement écoresponsable*.

Cible	Indicateur	Résultat
Réaliser chaque année au moins deux nouvelles activités liées aux dimensions environnementale et sociale du développement durable.	Nombre de nouvelles activités réalisées	✓ Atteint en 2014

En 2014, en plus de maintenir ou de réitérer des gestes de sensibilisation, la Régie a réalisé plusieurs nouvelles activités auprès de son personnel. À titre d'exemple, sur le plan environnemental et social, elle a :

- publié un article visant à réduire le nombre de documents imprimés;
- souligné le *Jour de la Terre* en incitant le personnel à s'engager à faire un geste ou à modifier une habitude pour améliorer l'environnement;
- participé au *Défi sans auto solo 2014* en encourageant le personnel à utiliser des modes de transport actifs ou collectifs;
- conçu une fiche de souscription électronique pour sa campagne d'*Entraide*, diminuant ainsi la consommation de papier et facilitant du même coup le don à la source;
- offert au personnel de Québec la possibilité de contribuer à l'essor de l'agriculture écologique locale en adhérant au réseau des fermiers de famille d'Équiterre afin d'obtenir des paniers de fruits et de légumes biologiques.

Action 5 du *Plan d'action de développement durable 2013-2014*

Adopter et mettre en œuvre des plans annuels de gestion environnementale.

Cible	Indicateur	Résultat
Réaliser chaque année au moins 80 % des interventions prévues au plan de gestion environnementale.	Pourcentage des interventions du plan de gestion environnementale réalisées	✓ Atteint en 2014

En 2014, la Régie s'est dotée d'un nouveau cadre de gestion environnementale, qui cible six domaines d'activité :

- l'utilisation du papier ou du carton;
- les déplacements d'affaires;
- les déplacements personnels;
- l'achat et le remplacement du matériel de bureau;
- les activités sociales et les rencontres professionnelles;
- la gestion de l'eau.

Le *Plan de gestion environnementale 2014* découlant de ce nouveau cadre comprenait 9 objectifs et 15 interventions à mettre en œuvre. À la fin de l'année, 100 % des interventions étaient réalisées.

Action 6 du *Plan d'action de développement durable 2013-2014*

Promouvoir l'autonomie financière à la retraite auprès des citoyens.

Cible	Indicateur	Résultat
Sensibiliser au moins 65 % de la population, notamment les citoyens âgés de 35 à 49 ans ayant un revenu annuel supérieur à 25 000 $, à l'importance de bâtir son autonomie financière à la retraite.	Pourcentage de citoyens sensibilisés parmi la population visée	✓ Atteint en 2014

Les résultats d'un sondage mené en 2014 révèlent un taux de sensibilisation de 66,7 % des citoyens dans la population visée. Cette action est liée directement à l'objectif 5 du *Plan stratégique 2012-2016*.

Pour plus de détails, repérer le symbole Développement durable à la page 53.

Action 7 du *Plan d'action de développement durable 2013-2014*

Améliorer le processus d'élaboration des propositions d'adaptation du Régime de rentes du Québec (RRQ).

Cible	Indicateur	Résultat
D'ici le 31 décembre 2013, produire une analyse actuarielle du RRQ au 31 décembre 2012.	Rapport de l'analyse actuarielle du RRQ produit	✔ Atteint en 2013
D'ici le 31 décembre 2013, réaliser l'évaluation de la rente de retraite.	Évaluation de la rente de retraite réalisée	✔ Atteint en 2013
D'ici le 31 décembre 2013, échanger avec des groupes d'intérêt sur les enjeux relatifs au RRQ.	Sommaire du résultat des échanges rédigé	✔ Atteint en 2013

Action 8 du *Plan d'action de développement durable 2013-2014*

Évaluer les possibilités de collaboration avec un ou des partenaires.

Cible	Indicateur	Résultat
D'ici le 31 décembre 2014, réaliser un projet pilote avec un partenaire.	Projet pilote réalisé avec un partenaire	✔ Atteint en 2013

Action 9 du *Plan d'action de développement durable 2013-2014*

Promouvoir la participation des personnes retraitées à la vie culturelle.

Cible	Indicateur	Résultat
Poser deux gestes chaque année.	Nombre de gestes posés	✔ Atteint en 2014

En 2014, la Régie a accompli à cet égard les deux actions suivantes :

- la mise en ligne, sur la page d'accueil du site Web de la Régie, d'une publicité ayant pour thème *Votre retraite pourrait être une œuvre d'art, planifiez-la maintenant!* et qui mettait en scène une retraitée avec des enfants dans un musée;
- la diffusion d'une manchette faisant la promotion des Journées de la culture dans l'infolettre de la Régie et sur la page d'accueil de son site Web.

Action 10 du *Plan d'action de développement durable 2013-2014*

Faire des analyses statistiques, effectuer des sondages ou organiser des groupes de discussion pour évaluer les attentes et la satisfaction de la clientèle.

Cible	Indicateur	Résultat
D'ici le 31 décembre 2014, mesurer à deux reprises le taux de satisfaction de la clientèle à l'égard du Régime de rentes du Québec et du Soutien aux enfants.	Nombre de mesures du taux de satisfaction de la clientèle effectuées	✔ Atteint en 2014
D'ici le 31 décembre 2014, mesurer à une reprise l'importance des attentes de la clientèle à l'égard du Régime de rentes du Québec et du Soutien aux enfants.	Nombre de mesures de l'importance des attentes de la clientèle effectuées	✔ Atteint en 2014

En 2014, la Régie a effectué un sondage lié à la mesure de la satisfaction et un autre sur l'importance des attentes des clientèles du Régime de rentes du Québec et du Soutien aux enfants. Cette action est directement liée à la *Déclaration de services aux citoyens*.

Pour plus de détails sur les résultats de ces sondages, repérer le symbole Développement durable aux pages 69 et 71.

Action 11 du *Plan d'action de développement durable 2013-2014*

Apporter un soutien financier par le versement de la rente de retraite, la rente de conjoint survivant et la rente d'invalidité ainsi que par le paiement de Soutien aux enfants et du supplément pour enfant handicapé, selon les délais indiqués dans la *Déclaration de services aux citoyens*.

Cible	Indicateur	Résultat
Répondre à au moins 95 % des demandes reçues chaque année dans les délais maximaux indiqués dans la *Déclaration de services aux citoyens*, pour au moins cinq des services suivants : ▪ rente de retraite; ▪ rente de retraite (demande par Internet); ▪ rente de conjoint survivant; ▪ rente de conjoint survivant (demande par Internet); ▪ rente d'invalidité; ▪ paiement de Soutien aux enfants; ▪ supplément pour enfant handicapé.	Nombre de types de services pour lesquels au moins 95 % des demandes ont été répondues dans les délais prévus	✔ Atteint en 2014

En 2014, la Régie a répondu à au moins 95 % des demandes dans les délais prévus pour cinq des services énumérés ci-dessus. Cette action est directement liée à la *Déclaration de services aux citoyens*.

Pour plus de détails, repérer le symbole Développement durable à la page 71.

La *Déclaration de services aux citoyens*

Dans sa *Déclaration de services aux citoyens*, la Régie s'engage publiquement à offrir aux citoyens des services de qualité à des moments importants de leur vie. Les engagements de la Régie sont autant de nature qualitative que quantitative.

Le contenu de la déclaration est révisé chaque année et mis à jour, s'il y a lieu, pour tenir compte de l'évolution de l'offre de services ainsi que des attentes de la clientèle. La Régie désire ainsi s'assurer que ses engagements envers les citoyens sont toujours pertinents et reflètent sa performance.

Les engagements de la Régie tiennent compte des attentes de sa clientèle.

La Régie a réalisé plusieurs activités pour mesurer le respect de ses engagements et connaître les attentes de sa clientèle. Les résultats sont présentés sous les thèmes suivants :

- la satisfaction des clients à l'égard de la qualité des services reçus (page 69);
- les attentes de la population (page 71);
- les délais de réponse (page 71);
- la conformité des traitements (page 73).

Saviez-vous que...

la population peut consulter la *Déclaration de services aux citoyens* en visitant le site Web de la Régie au **www.rrq.gouv.qc.ca**?

La satisfaction des clients à l'égard de la qualité des services reçus

Les sondages sur la satisfaction de la clientèle constituent des moyens privilégiés pour mesurer l'appréciation des clients à l'égard de la qualité des services reçus de la Régie. De façon plus particulière, un sondage annuel pour les clientèles du Régime de rentes du Québec (RRQ) et du Soutien aux enfants (SAE) permet de mesurer la satisfaction envers les engagements qualitatifs de la *Déclaration de services aux citoyens* (DSC).

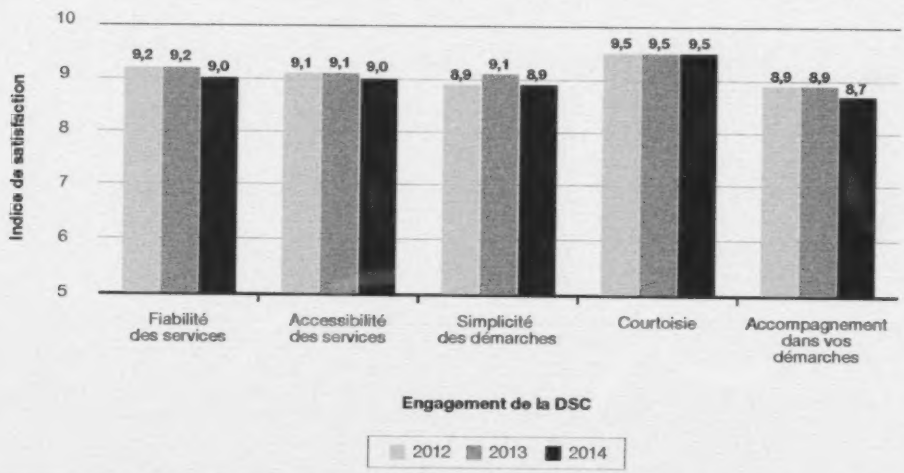
Les clientèles du Régime de rentes du Québec et du Soutien aux enfants

Développement durable

À l'automne 2014, la Régie a effectué un sondage, basé sur les engagements qualitatifs de la DSC, qui portait spécifiquement sur la satisfaction de la clientèle. Ce sondage[19] visait aussi bien la clientèle du RRQ que celle du SAE. Il a permis de connaître les résultats, pour ces deux clientèles, sous forme d'indices de satisfaction pour chaque engagement, à l'aide d'une échelle de 0 à 10.

Les indices de satisfaction de la **clientèle RRQ** varient entre 8,7 (accompagnement dans vos démarches) et 9,5 (courtoisie). Ces indices correspondent à un très haut niveau de satisfaction. Il n'y a pas de différence significative entre ces résultats et ceux de 2013, de même qu'entre ceux de 2013 et de 2012.

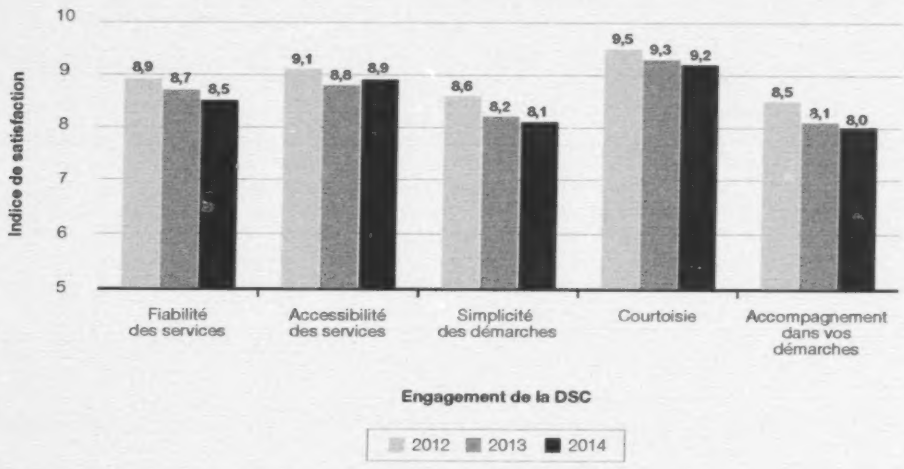
Indices de satisfaction de la clientèle RRQ à l'égard des engagements de la DSC



19. La collecte des données s'est déroulée par téléphone du 14 octobre au 4 novembre 2014. Les réponses ont été recueillies auprès de 1 000 clients ayant fait une demande dans les mois précédant le sondage. Au niveau de confiance de 95 %, les indices de satisfaction calculés comportent une erreur statistique qui ne dépasse jamais ± 0,22 point, quel que soit l'indice, pour les deux clientèles.

Pour la **clientèle SAE**, les indices fluctuent entre 8,0 (accompagnement dans vos démarches) et 9,2 (courtoisie). Ces indices correspondent à un haut niveau de satisfaction. En 2014, aucun des indices n'est significativement différent par rapport à l'année précédente. En 2013, l'ensemble des indices à l'exception de la fiabilité étaient significativement en baisse en comparaison avec ceux de 2012.

Indices de satisfaction de la clientèle SAE à l'égard des engagements de la DSC



Le questionnaire comportait une question de satisfaction générale pour l'ensemble des services reçus de la Régie. À cet égard, les faits suivants ont été constatés :

- La satisfaction générale est très élevée, puisque 92,0 % de l'ensemble des clients se disent satisfaits des services reçus; toutefois, elle est en baisse comparativement à 2013 (94,5 %).
- Une proportion de 93,7 % des clients RRQ et de 88,5 % des clients SAE se disent très ou assez satisfaits de l'ensemble des services reçus, comparativement à 96,4 % et 90,7 % respectivement en 2013. Pour les clients du RRQ, le taux de satisfaction est en baisse, tandis que pour les clients du SAE, il n'y a pas de différence significative entre les résultats de 2013 et ceux de 2014.

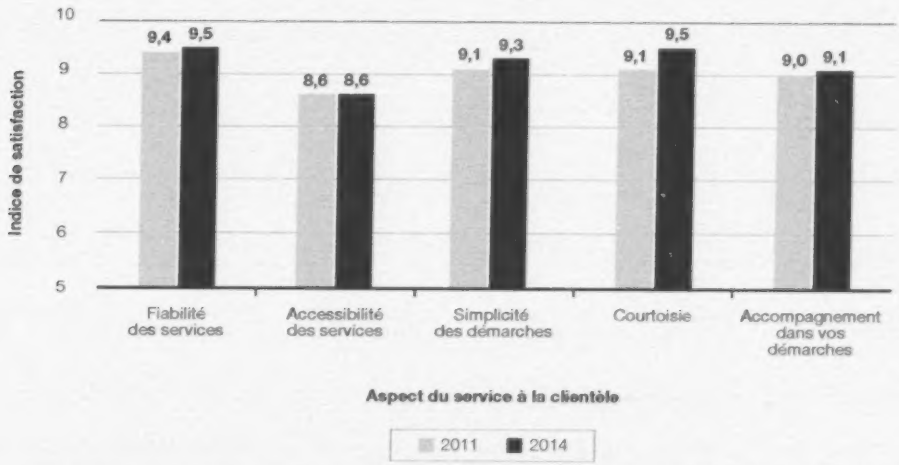
En 2014, ce sont 92,0 % des clients qui se sont dits satisfaits des services reçus.

Les attentes de la population

Développement durable

Les attentes de la population sont établies à la suite de consultations menées auprès de centaines de citoyens, qui indiquent les aspects du service qui leur semblent les plus importants. Ces consultations se font sous forme de groupes de discussion tous les six ans. Un sondage est aussi effectué tous les trois ans afin de mesurer l'importance que les citoyens accordent à ces attentes. Des groupes de discussion ont été tenus, et un sondage a été effectué en 2011. Un second sondage a été mené à l'automne 2014[20]. Le graphique ci-dessous rend compte des résultats des sondages. Il présente les indices d'importance au regard des aspects du service à la clientèle, à l'aide d'une échelle de 0 à 10.

Indices d'importance des aspects du service à la clientèle



En 2014, les indices d'importance varient entre 8,6 (accessibilité des services) et 9,5 (fiabilité des services et courtoisie). Les indices d'importance des aspects fiabilité des services, courtoisie et simplicité des démarches sont significativement en hausse par rapport à 2011.

Par ailleurs, les résultats de ce sondage et ceux de la satisfaction de la clientèle ont fait l'objet d'une analyse conjointe. Les résultats de cette analyse serviront à guider la Régie dans ses décisions pour faire évoluer sa prestation de services.

Les délais de réponse

Développement durable

Le tableau suivant présente les résultats des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens* en ce qui a trait aux délais de réponse, soit les aspects quantitatifs des engagements. En 2014, tous les engagements quantitatifs de cette déclaration révèlent un résultat égal ou supérieur à 95 %, à l'exception de la demande de rente de conjoint survivant et de la demande de rente d'invalidité. Les résultats obtenus pour ces services s'expliquent principalement par le départ de plusieurs employés, notamment des médecins évaluateurs, et la difficulté à les remplacer. Cela a fait augmenter les délais de prise en charge. En cours d'année, plusieurs actions ont été accomplies pour réduire ces délais.

20. Le sondage téléphonique s'est déroulé du 16 octobre au 11 novembre 2014. Les réponses ont été recueillies auprès de 1 503 Québécoises et Québécois. Au niveau de confiance de 95 %, les indices d'importance comportent une erreur statistique ne dépassant pas ± 0,09 point.

Résultats des engagements quantitatifs de la *Déclaration de services aux citoyens*

Type de service	Engagement	Résultat			
	Délai maximal de réponse[a]	Pourcentage des cas traités dans le délai maximal			Délai habituel de réponse[b]
	2014	2014	2013	2012	2014
Services particuliers au Régime de rentes du Québec					
Délai pour répondre à une demande de :					
• rente de retraite	40 jours	98 %	95 %	98 %	15 jours
– présentée par Internet	5 jours[c]	96 %	97 %	97 %	2 jours
• rente de conjoint survivant[d]	90 jours	94 %	95 %	96 %	62 jours
– présentée par Internet[d]	70 jours	95 %	95 %	96 %	29 jours
• rente d'invalidité[e] Le délai débute au moment où la Régie a en main la demande de rente et le rapport rempli par le médecin.	150 jours	77 %	96 %	97 %	144 jours
Services particuliers au Soutien aux enfants					
Délai pour répondre à une demande de :					
• paiement de Soutien aux enfants (naissances au Québec)[e] Le délai débute au moment où le Directeur de l'état civil reçoit l'information sur la naissance de l'enfant et il se termine lors de la mise en paiement par la Régie.	40 jours	100 %	100 %	100 %	15 jours
• supplément pour enfant handicapé[e] Le délai débute au moment où la Régie a en main la demande de supplément et le rapport rempli par un professionnel de la santé.	120 jours	97 %	99 %	99 %	107 jours
Plaintes ou commentaires adressés au Commissaire aux services					
Délai de rappel à la suite d'une demande téléphonique	2 jours ouvrables	100 %	99 %	99 %	2 jours ouvrables
Délai de réponse à une demande	25 jours	98 %	99 %	98 %	8 jours
Services communs					
Prise d'appel					
Attente avant de parler à l'un des représentants de la Régie	3 minutes	95 %	95 %	98 %	18 secondes
Courriel					
Délai de réponse	2 jours ouvrables	95 %	92 %	99 %	2 jours ouvrables

(a) Si, par exception, le délai maximal devait être dépassé, la Régie s'engage à en informer le client.

(b) Trois fois sur quatre, le délai de réponse pour un service a été inférieur ou égal à celui mentionné.

(c) Au 1er janvier 2014, l'engagement a été modifié. Il est passé de 15 à 5 jours. Les résultats antérieurs ont été recalculés pour les rendre comparables.

(d) Le délai peut être plus long pour le conjoint de fait, car celui-ci devra fournir des renseignements attestant sa situation.

(e) La Régie s'engage à respecter le délai maximal lorsque l'information reçue initialement suffit pour prendre une décision. Si d'autres renseignements sont requis, la Régie communiquera avec le client.

La conformité des traitements

Dans sa *Déclaration de services aux citoyens*, la Régie s'engage à verser à ses clients les bonnes sommes d'argent au moment prévu. Pour s'assurer de respecter cet engagement, elle a mis en place un contrôle, appelé « conformité des traitements », qui consiste à vérifier par échantillonnage certains traitements administratifs ainsi que des traitements entièrement automatisés, au regard des procédures établies.

Le tableau suivant présente, pour les trois dernières années, les résultats atteints par rapport aux objectifs opérationnels que la Régie s'est donnés en cette matière. Ces résultats indiquent le taux de conformité des traitements, c'est-à-dire le pourcentage de dossiers exempts d'erreurs à incidence financière pour la clientèle. En 2014, l'objectif de conformité a été atteint pour tous les types de traitements.

Taux de conformité des traitements[a] et marge d'erreur[b] (en pourcentage)

Traitement	2014 (objectif 99 %)	2013 (objectif 99 %)	2012 (objectif 99 %)
Attribution de la rente de retraite	99,2 ± 0,9	99,7 ± 0,4	99,0 ± 0,9
Attribution des prestations de survivants	99,7 ± 0,6	99,7 ± 0,6	99,7 ± 0,6
Attribution des rentes d'invalidité	99,0 ± 0,8	99,3 ± 0,6	98,3[c] ± 1,0
Soutien aux enfants	98,7[c] ± 0,4	98,7[c] ± 0,4	98,4 ± 0,4

(a) Les résultats portent sur la vérification de dossiers dont le traitement s'est terminé entre le 1er septembre de l'exercice précédent et le 31 août de l'exercice faisant l'objet du présent rapport annuel de gestion.

(b) Le résultat par échantillonnage comprend une imprécision (marge d'erreur) due au fait qu'une seule partie des traitements a été analysée. C'est pourquoi la Régie considère que l'objectif est atteint lorsque le taux mesuré, additionné à la marge d'erreur, est plus grand ou égal à l'objectif. Les marges d'erreur sont établies avec un niveau de confiance de 95 %.

(c) En tenant compte de la marge d'erreur, ces objectifs sont atteints.

Les efforts consentis, pour assurer la conformité des traitements, continuent de porter leurs fruits. En effet, dans chacun des secteurs concernés, des mesures d'amélioration sont déployées et font évoluer les façons de faire. Les mesures les plus significatives ont touché les procédures de travail et la formation. Enfin, l'amélioration continue de la qualité des services à la clientèle s'appuie également sur l'observation de la prestation de services par les secteurs opérationnels.

L'utilisation des libres-services par les citoyens

La Régie offre aux citoyens plusieurs façons d'utiliser ses services de manière autonome, que ce soit par Internet ou par téléphone. Cependant, il est important de noter qu'afin de répondre aux attentes de la clientèle, la Régie continue d'offrir des services avec l'assistance d'un employé pour les personnes qui le désirent[21].

Les libres-services Internet

L'annexe 1, à la page 183, énumère les services en ligne que la Régie offre à la population. L'utilisation des libres-services Internet, qui ont une influence sur la performance de la Régie[22], progresse continuellement. Parmi les plus utilisés en 2014, on trouve :

- le relevé de participation : 149 400 transactions (inclut les consultations multiples);
- le dépôt direct : 66 700 demandes;
- le Soutien aux enfants : 50 700 demandes.

Le service Web *Mon dossier*

Le service Web *Mon dossier* favorise l'adhésion aux libres-services. Rappelons que *Mon dossier* offre aux citoyens une porte d'entrée personnalisée à l'information et aux services pertinents à leur situation. Il s'agit, en fait, d'un service en ligne sécuritaire qui leur permet :

Mon dossier : un bel éventail de fonctionnalités!

- de consulter de manière autonome l'information personnelle que possède la Régie à leur sujet;
- d'accéder à de l'information détaillée sur leurs prestations du Régime de rentes du Québec (RRQ) et du Soutien aux enfants (SAE);
- d'effectuer différents types de demandes liées à l'exercice de leurs droits et de leurs responsabilités;
- de faire le suivi de leurs demandes.

Les libres-services téléphoniques

Les citoyens peuvent effectuer, en mode libre-service téléphonique, cinq types de demandes simples et hautement sécuritaires. Il s'agit des demandes :

- de relevé de participation au RRQ;
- de changement de fréquence des versements du SAE;
- de retenue d'impôt à la source;
- de duplicata de relevés d'impôt;
- d'adhésion et de modification au dépôt direct fait au Canada.

Entre 2013 et 2014, l'utilisation des libres-services téléphoniques s'est accrue de 0,5 %, principalement en raison de l'adhésion au dépôt direct, qui a connu une hausse significative par rapport à 2013.

21. Les différents modes de prestation de services offerts aux citoyens sont présentés à l'annexe 4, page 192.
22. Ces libres-services Internet sont les suivants : le changement d'adresse (excluant le Service québécois de changement d'adresse), le dépôt direct, le relevé de participation, la demande de rente de retraite, la demande de duplicata de relevés d'impôt, la demande de retenue d'impôt, les demandes relatives au Soutien aux enfants (prestations, changement de fréquence des versements, changement de situation conjugale) et les demandes de prestations de survivants.

Les interventions du Commissaire aux services

Le Commissaire contribue à l'amélioration des services.

Le Commissaire aux services est responsable de l'analyse et du traitement des plaintes des citoyens, conformément à la *Politique de gestion des plaintes*. La Régie définit la plainte comme l'expression d'une insatisfaction à l'égard d'un service reçu ou comme une objection à un élément d'un programme ou d'une mesure administrés par la Régie. Le Commissaire répond aux citoyens insatisfaits et tente de donner une réponse claire avec les explications adaptées à chaque situation, ce qui constitue une fonction essentielle pour une organisation qui offre des services publics. Il dispose d'un pouvoir de recommandation pour améliorer les services et les programmes offerts. Le Commissaire aux services est également responsable des échanges avec le Protecteur du citoyen et du suivi de ses recommandations.

En 2014, le Commissaire a traité 2 540 demandes. De ce nombre, les 1 952 plaintes constituent la majorité des demandes qui lui ont été adressées. Étant donné que l'offre de services de la Régie s'adresse à près de six millions de citoyens, ce nombre demeure relativement peu élevé.

Répartition des demandes adressées au Commissaire

	2014	2013	2012
Plaintes concernant le Régime de rentes du Québec	1 130	827	759
Plaintes concernant le Soutien aux enfants	793	807	860
Plaintes concernant les régimes complémentaires de retraite	21	18	20
Plaintes d'ordre général	8	8	13
Total des plaintes	**1 952**	**1 660**	**1 652**
Commentaires et demandes diverses*	**588**	**626**	**599**
Nombre total de demandes	**2 540**	**2 286**	**2 251**

* Les commentaires et les demandes diverses comportent surtout des demandes d'information et d'assistance ainsi que des commentaires favorables de la part des citoyens.

Les motifs d'insatisfaction

Les sujets qui ont suscité le plus d'insatisfaction sont les suivants :

Loi sur le régime de rentes du Québec :

- les délais de traitement;
- le refus d'une prestation.

Loi sur les impôts – Soutien aux enfants :

- les délais de traitement.

Loi sur les régimes complémentaires de retraite :

- les règles sur les retraits de sommes provenant d'un compte de retraite immobilisé.

Tous programmes confondus, la proportion des plaintes portant sur les services de la Régie (59 %) est plus élevée que celle des plaintes relatives aux dispositions des lois (41 %).

Les plaintes fondées

Une plainte est fondée si elle répond à au moins un des critères suivants :

- Il y a eu une erreur.
- Le citoyen a subi un inconvénient grave.
- Il y a eu un manquement au regard des engagements énoncés dans la *Déclaration de services aux citoyens*.

Parmi les 1 952 plaintes traitées cette année, 104 ont été considérées comme fondées, soit 5 % des plaintes. Ce taux est inférieur à celui des deux dernières années. Les principaux motifs des plaintes fondées concernent des erreurs ou des délais de traitement trop longs. Par ailleurs, la diminution des plaintes fondées concernant le Soutien aux enfants est principalement attribuable à la réduction des délais de traitement de certains types de demandes. Le tableau suivant montre la répartition des plaintes fondées.

Répartition des plaintes fondées

	2014	2013	2012
Plaintes fondées concernant le Régime de rentes du Québec	82	72	63
Plaintes fondées concernant le Soutien aux enfants	21	51	110
Plaintes fondées concernant les régimes complémentaires de retraite	1	0	0
Total des plaintes fondées	**104**	**123**	**173**
Total des plaintes	**1 952**	**1 660**	**1 652**
Taux de plaintes fondées	**5 %**	**7 %**	**10 %**

Les recommandations du Commissaire

Le traitement des plaintes a amené le Commissaire aux services à formuler cette année 141 recommandations à l'organisation. Les recommandations à portée individuelle visent à favoriser le règlement du dossier d'un citoyen, alors que celles à portée collective ont pour but d'adapter ou d'améliorer les programmes et les services.

Recommandations formulées par le Commissaire

	2014	2013	2012
À portée individuelle	56	99	34
À portée collective	85	72	63
Total	**141**	**171**	**97**

Le Commissaire a aussi appuyé six pistes d'amélioration amorcées par les unités administratives pour revoir les façons de faire.

La veille, l'étalonnage et l'amélioration continue selon la méthode *lean*

La veille et l'étalonnage

Au cours de l'année 2014, la Régie a poursuivi ses activités de veille et d'étalonnage. De façon générale, ces activités englobent la recherche d'innovations et de tendances ainsi que l'analyse comparative de divers aspects de la performance organisationnelle.

La veille est une fonction qui contribue depuis plusieurs années à l'élaboration et à la concrétisation des stratégies de la Régie. Elle la guide et la soutient dans ses décisions relatives au développement organisationnel.

Quant à l'étalonnage, il consiste notamment à comparer la performance de la Régie en matière de services à la clientèle et de gestion des ressources humaines et financières avec celle d'organisations ayant des activités similaires. Il permet également d'analyser les techniques de gestion et les façons de faire des organismes qui ont le mieux réussi dans le domaine, afin de s'en inspirer et d'en retirer le meilleur. Enfin, l'étalonnage est utilisé périodiquement pour mesurer la performance du système de retraite québécois.

L'étalonnage de l'accessibilité des services téléphoniques du Centre d'expertise des grands organismes

Bien que les missions respectives des membres du Centre d'expertise des grands organismes (CEGO)[23] les distinguent et que leur contexte de travail soit parfois assez différent, les grands organismes offrent tous des services directs à la population. Leurs règles administratives ainsi que les exigences auxquelles ils sont soumis sont sensiblement les mêmes. Enfin, les organismes du CEGO partagent la même finalité : offrir un service de qualité aux citoyens.

C'est dans cette perspective que les membres du CEGO ont créé un groupe de travail sur l'étalonnage. Son mandat consiste à évaluer les possibilités d'étalonnage des grands organismes en ce qui a trait aux divers aspects de la prestation de services. Les travaux de ce groupe de travail ont mené à la détermination d'indicateurs sur l'accessibilité des services téléphoniques.

Les organismes ayant pris part à cet exercice d'étalonnage sont :

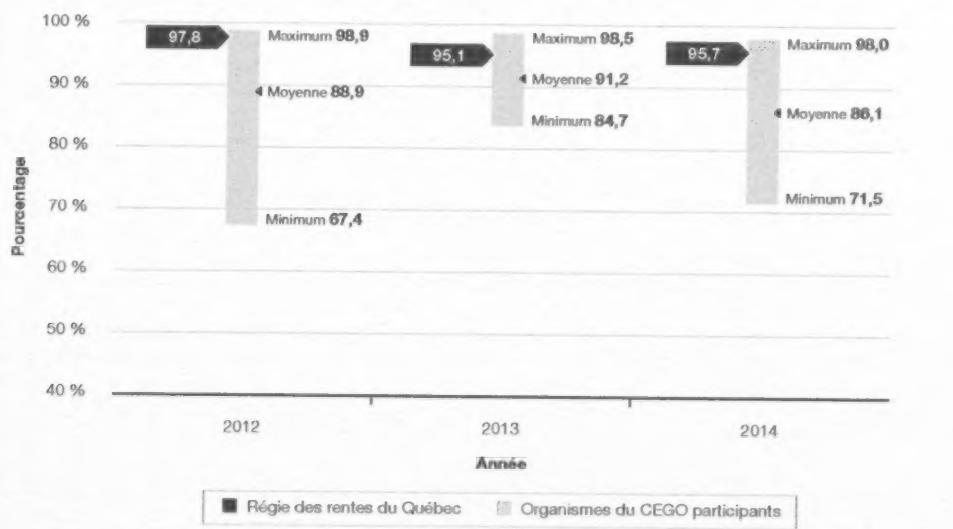
- la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances;
- la Commission des normes du travail;
- la Commission de la santé et de la sécurité du travail;
- la Régie de l'assurance maladie du Québec;
- la Régie des rentes du Québec;
- Revenu Québec.

23. Pour plus de détails, voir la section « Les collaborateurs, les fournisseurs et les partenaires de la Régie » à la page 29.

Les participants à l'exercice d'étalonnage ont convenu de comparer les résultats d'indicateurs liés à la prestation de services téléphoniques. Les indicateurs ainsi que la méthode utilisée pour les mesurer ont été choisis d'un commun accord entre eux[24]. La période de référence correspond à l'année civile.

Par ailleurs, il est à noter que les résultats de l'année 2012, présentés dans les graphiques suivants, ne sont pas totalement comparables avec ceux des années 2013 et 2014. En effet, les données de 2012 n'ont pas été recalculées en fonction de deux changements qui ont eu lieu au cours de l'exercice 2013. Premièrement, Services Québec ne faisant plus partie des organismes membres du CEGO depuis l'été 2013, il n'a donc pas participé aux deux derniers exercices. Deuxièmement, dans un souci d'améliorer la comparabilité de la performance des organismes participants, ceux offrant des libres-services par l'entremise de leur système téléphonique incluent, dans le calcul des indicateurs, les données relatives aux appels pris en charge par leur réponse vocale interactive (RVI) transactionnelle, et ce, depuis 2013. Il est aussi important de préciser que les moyennes ainsi que certaines valeurs minimales et maximales présentées dans les graphiques pour les années 2012 et 2013 sont différentes de celles qui apparaissent dans les rapports précédents, puisqu'une modification a été apportée au nombre d'appels pris en charge à Revenu Québec; ce nombre était sous-évalué.

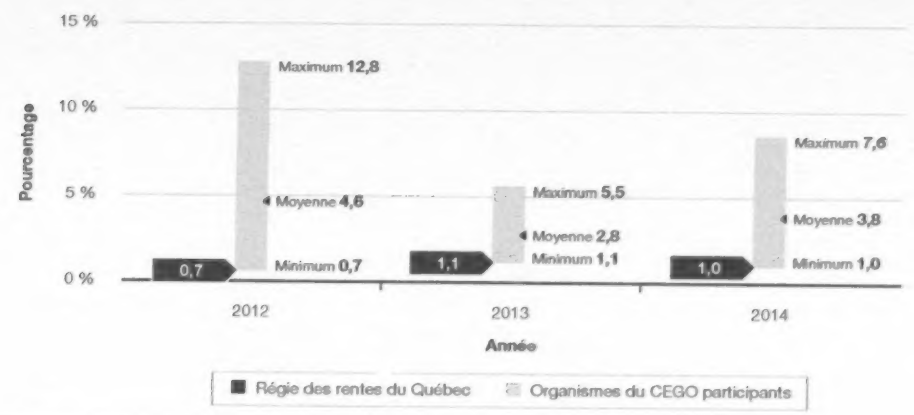
Proportion des appels pris en charge en trois minutes ou moins[(a)]



(a) La proportion des appels pris en charge en trois minutes ou moins correspond au nombre d'appels pris en charge à l'intérieur de ce délai, à compter du moment où l'appel est acheminé dans une file d'attente en vue de parler à un préposé ou vers la RVI transactionnelle, sur l'ensemble des appels pris en charge.

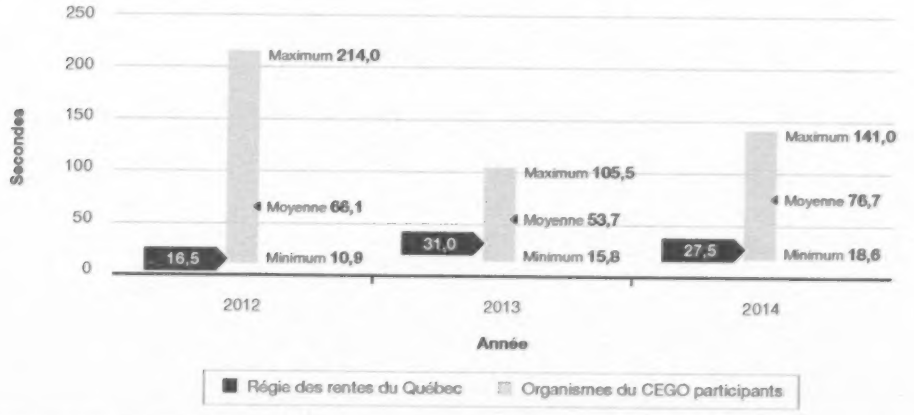
24. Puisque les indicateurs et la méthode de calcul présentés dans cette partie ont été établis expressément aux fins de l'exercice d'étalonnage entre les organismes du CEGO participants, ceux-ci diffèrent de la démarche (définition, méthode et cible) utilisée par la Régie des rentes du Québec et présentée ailleurs dans le rapport annuel de gestion.

Taux d'appels abandonnés[a]



(a) Le taux d'appels abandonnés correspond à la proportion des appels abandonnés par les citoyens, à compter du moment où l'appel est acheminé dans une file d'attente en vue de parler à un préposé, sur la somme des appels abandonnés et des appels pris en charge.

Délai moyen d'attente (en secondes)[a]



(a) Le délai moyen d'attente correspond au temps moyen (en secondes) qui s'écoule entre le moment où l'appel est acheminé dans la file d'attente en vue de parler à un préposé et celui où l'appel est pris en charge.

En 2014, la Régie a connu une hausse du nombre d'appels pris en charge de 2,6 % par rapport à 2013. Malgré cette hausse, la proportion des appels pris en trois minutes ou moins est demeurée très élevée, avec un résultat de 95,7 %. La Régie a aussi maintenu un délai moyen d'attente ainsi qu'un taux d'appels abandonnés peu élevés. Ces bons résultats s'expliquent par une optimisation des processus. Le centre d'appels a également bénéficié du soutien d'autres unités administratives pour répondre aux appels lors des journées achalandées.

L'amélioration continue selon la méthode *lean*

La Régie possède déjà une forte culture d'amélioration continue, puisqu'elle s'est appropriée au cours des années des outils lui permettant de mieux relever les défis organisationnels. La méthode *lean* se veut un outil supplémentaire permettant d'accroître la performance organisationnelle et de mieux servir les clients. L'amélioration continue des processus par la méthode *lean* est une démarche rigoureuse qui favorise la gestion participative; les outils et les concepts utilisés visent à éliminer les activités sans valeur ajoutée d'un processus.

En décembre 2013, la Régie s'est dotée d'orientations, sous forme d'axes et de principes directeurs, en vue d'implanter cette méthode. Elle a donc élaboré un plan d'implantation triennal pour l'application de ces principes. Parmi les activités réalisées en 2014, prévues à ce plan, on trouve notamment :

- la réalisation d'un projet pilote *lean* en collaboration avec le Secrétariat du Conseil du trésor;
- la mise en place d'une équipe de soutien à la gouvernance de la démarche et à la réalisation de projets *lean*;
- la définition des besoins de formation des gestionnaires et des employés.

Outre les travaux effectués dans le cadre du plan d'implantation, deux projets d'optimisation visant les processus administratifs ont été réalisés au cours de l'année 2014.

Autres exigences gouvernementales

Ce chapitre présente d'autres renseignements en matière de reddition de comptes.

La protection des renseignements personnels et l'accès à l'information 83

L'accès à l'égalité 85

La politique linguistique 88

La gestion des risques 88

La protection des renseignements personnels et l'accès à l'information

La Régie doit veiller à la protection des renseignements personnels contenus dans les dossiers de sa clientèle et se conformer à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. Pour ce faire, elle a établi une série de règles et de mesures. Des équipes spécialisées en cette matière et en sécurité informatique soutiennent les employés sur une base continue. De plus, conformément au *Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels*, la Régie diffuse sur son site Web de l'information qui nécessitait auparavant une demande d'accès à l'information.

La sensibilisation et la formation du personnel

Pour assurer la protection de l'information, la Régie mise tout d'abord sur la compétence et le comportement responsable de son personnel. Dans cette optique, la formation et la sensibilisation du personnel constituent les moyens privilégiés. Une rencontre d'accueil avec les nouveaux employés les sensibilise à la protection des renseignements personnels et à l'utilisation judicieuse des médias sociaux. Le respect de la confidentialité fait partie du programme de formation continue du personnel en contact direct avec la clientèle, et des séances de travail se tiennent régulièrement à ce sujet. De mai à juillet 2014, la Régie a tenu une campagne de sensibilisation portant sur la bonne utilisation des réseaux sociaux dans le cadre du travail.

La prestation électronique de services aux citoyens et la gestion de l'identité de la clientèle

La vérification de l'identité est une étape importante dans la prestation d'un service.

La prestation électronique de services comporte un défi pour la protection des renseignements personnels. Il s'agit en effet de donner aux citoyens l'accès aux services de l'État d'une manière simple et conviviale tout en assurant la protection de leurs renseignements personnels. Le processus d'authentification des clients permet de vérifier l'identité de l'internaute pour qu'il puisse accéder à distance, de façon confidentielle, à de l'information le concernant.

Les mesures de contrôle accrues, liées à la modernisation récente du processus de gestion de l'identité de la clientèle, permettent à la Régie de s'assurer que le service est rendu à la bonne personne et pour le bon dossier, et que les renseignements personnels sont protégés.

Saviez-vous que...

la Régie protège les renseignements personnels qu'elle obtient des citoyens, des ministères et des organismes publics en s'assurant qu'ils sont utilisés uniquement par le personnel dûment autorisé?

Les demandes d'accès à des renseignements personnels ou à des documents administratifs

Conformément à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, les citoyens peuvent demander d'accéder à leur dossier ou à des documents administratifs de la Régie. En 2014, la Régie a reçu 945 demandes d'accès à des documents ou à des renseignements personnels. Elles ont été traitées dans un délai moyen de 4,25 jours. Le premier tableau ci-dessous montre une augmentation progressive du nombre de demandes d'accès depuis 2012. Celle-ci est liée à une connaissance et à une accessibilité accrues des droits d'accès par la population. Le second tableau présente la répartition des demandes d'accès selon leur traitement.

Répartition des demandes d'accès reçues selon la nature

Nature de la demande	2014	2013	2012
Renseignements personnels	925	812	594
Documents administratifs	20	30	10
Total	**945**	**842**	**604**

Répartition des demandes d'accès reçues selon le traitement

Traitement de la demande	2014	2013	2012
Demandes acceptées	888	797	549
Demandes partiellement acceptées[a]	16	16	19
Demandes refusées[b]	41	29	36
Demandes ayant fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable	0	0	0
Demandes portées en révision à la Commission d'accès à l'information du Québec	0	0	2[c]
Total	**945**	**842**	**606**

(a) Dispositions de la Loi justifiant l'acceptation partielle : articles 48 et 88.

(b) Dispositions de la Loi justifiant le refus : articles 59, 87.1 et 88.1.

(c) Ces demandes ont été reçues en 2011, mais portées en révision en 2012; c'est ce qui explique l'écart entre le total de ce tableau pour l'année 2012 et celui du tableau précédent.

La communication de renseignements personnels entre organismes

Au Québec, pour permettre l'application d'une loi, des renseignements personnels peuvent être communiqués entre organismes sans le consentement de la personne concernée; la Régie est partie à plusieurs ententes à cet effet[25].

L'évaluation de la protection des renseignements personnels

La Direction de l'audit interne peut, dans le cadre de sa planification annuelle, effectuer des travaux d'audit qui touchent la protection des renseignements personnels. En 2014, elle a réalisé un audit sur les modifications au registre des cotisants, et les résultats de ce mandat ont été présentés au comité de vérification du conseil d'administration. Dans son rapport, la direction n'a formulé aucune recommandation liée à la protection des renseignements personnels.

25. La liste des ententes de communication de renseignements personnels est présentée à l'annexe 2, à la page 184.

L'accès à l'égalité

La Régie se conforme aux programmes d'accès à l'égalité de la fonction publique québécoise à l'intention des femmes et des membres de groupes cibles, soit les communautés culturelles, les anglophones, les autochtones et les personnes handicapées. Conformément aux attentes gouvernementales, leur représentativité est prise en considération dans les bassins de candidatures transmis aux gestionnaires pour une embauche éventuelle, que ce soit pour le personnel régulier, occasionnel, étudiant ou stagiaire. Elle s'assure ainsi d'une représentation adéquate au sein de son effectif.

Les tableaux suivants présentent les données globales sur l'embauche et la représentativité de ces divers groupes.

Les données globales

Répartition du personnel embauché et des employés par statut d'emploi

	Personnel régulier	Personnel occasionnel	Personnel étudiant	Personnel stagiaire	Total
Nombre de personnes embauchées en 2014	29*	53**	30	16	**128**
Nombre d'employés au 31 décembre 2014	1 153	103	20	0	**1 276**

* Ce nombre n'inclut que les recrutements.

** Ce nombre exclut les employés occasionnels provenant des listes de rappel ainsi que ceux déjà en fonction et dont le contrat est renouvelé.

La représentativité des femmes

Le tableau suivant présente le taux d'embauche des femmes en 2014.

Taux d'embauche des femmes en 2014

	Personnel régulier	Personnel occasionnel	Personnel étudiant	Personnel stagiaire	Tous statuts
Nombre de personnes embauchées	29	53	30	16	**128**
Nombre de femmes embauchées	20	38	23	12	**93**
Taux d'embauche	**69,0 %**	**71,7 %**	**76,7 %**	**75,0 %**	**72,7 %**

Au 31 décembre 2014, les femmes représentaient 68,3 % de l'ensemble du personnel régulier de la Régie, comme le montre le tableau suivant. Elles sont également majoritaires dans toutes les catégories d'emploi, à l'exception du personnel ouvrier.

Taux de représentativité des femmes au sein de l'effectif régulier au 31 décembre 2014

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel*	Personnel technicien	Personnel de bureau	Personnel ouvrier	Toutes catégories
Nombre total d'employés réguliers	64	498	245	340	6	**1 153**
Nombre de femmes	39	292	179	276	1	**787**
Taux de représentativité des femmes	**60,9 %**	**58,6 %**	**73,1 %**	**81,2 %**	**16,7 %**	**68,3 %**

* Cette catégorie inclut aussi les avocats, les notaires, les conseillers en gestion des ressources humaines et les médecins.

La représentativité des groupes cibles

L'objectif gouvernemental consiste à ce que 25 % des travailleurs embauchés dans une année comme réguliers, occasionnels, étudiants et stagiaires fassent partie des groupes cibles. Le but est de hausser la représentativité de ces groupes dans la fonction publique.

Taux d'embauche des membres des groupes cibles en 2014

Statut d'emploi	Embauche totale	Nombre de membres des groupes cibles embauchés					
		Communauté culturelle	Anglophone	Autochtone	Personne handicapée	Total	Taux d'embauche par statut d'emploi*
Régulier	29	5	0	0	0	**5**	**17,2 %**
Occasionnel	53	13	0	0	0	**13**	**24,5 %**
Étudiant	30	4	1	0	0	**5**	**16,7 %**
Stagiaire	16	4	1	0	0	**5**	**31,3 %**
Total	**128**	**26**	**2**	**0**	**0**	**28**	**21,9 %**
Taux d'embauche par groupe cible**		**20,3 %**	**1,6 %**	**0 %**	**0 %**	**21,9 %**	

* Il s'agit du rapport entre le nombre total de personnes issues des groupes cibles qui ont été embauchées avec un statut d'emploi donné et l'embauche totale dans ce statut en 2014.

** Ce taux correspond au rapport entre le nombre total de personnes issues d'un groupe cible qui ont été embauchées et l'embauche totale en 2014.

Le tableau suivant présente l'évolution du taux d'embauche des membres des groupes cibles au cours des trois dernières années.

Taux d'embauche des membres des groupes cibles par statut d'emploi

Statut d'emploi	2014	2013	2012
Régulier	17,2 %	31,0 %	24,7 %
Occasionnel	24,5 %	23,3 %	34,9 %
Étudiant	16,7 %	15,4 %	27,9 %
Stagiaire	31,3 %	12,5 %	9,1 %
Tous statuts	**21,9 %**	**24,2 %**	**27,0 %**

Le taux d'embauche des membres des groupes cibles, avec un résultat de 21,9 %, n'a pas atteint l'objectif gouvernemental. Ce résultat est attribuable au gel d'embauche mis en place en avril 2014 pour les emplois réguliers et occasionnels. Toutefois, la Régie a amélioré le taux de représentativité des membres des communautés culturelles, qui est passé de 9,1 % en 2013 à 9,9 % en 2014. Il faut aussi souligner qu'elle a atteint l'objectif gouvernemental selon lequel les personnes handicapées devraient constituer 2 % de l'effectif régulier. L'atteinte de cet objectif est attribuable à l'embauche des employés déjà au service de la fonction publique. Les tableaux suivants présentent l'évolution du taux de représentativité des groupes cibles au sein de l'effectif régulier au cours des trois dernières années et par catégorie d'emploi au 31 décembre 2014.

Taux de représentativité des groupes cibles au sein de l'effectif régulier au 31 décembre

Groupe cible	2014		2013		2012	
	Nombre d'employés réguliers	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total	Nombre d'employés réguliers	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total	Nombre d'employés réguliers	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total
Communauté culturelle*	114	9,9 %	104	9,1 %	91	8,1 %
Anglophone	17	1,5 %	20	1,7 %	15	1,3 %
Autochtone	5	0,4 %	6	0,5 %	4	0,4 %
Personne handicapée**	23	2,0 %	19	1,7 %	15	1,3 %
Total	**159**	**13,8 %**	**149**	**13,0 %**	**125**	**11,1 %**
Effectif régulier total	1 153	–	1 149	–	1 121	–

* L'objectif gouvernemental consiste à ce que les membres des communautés culturelles constituent 9 % de l'effectif régulier.

** L'objectif gouvernemental consiste à ce que les personnes handicapées constituent 2 % de l'effectif régulier.

Taux de représentativité des groupes cibles au sein de l'effectif régulier, par catégorie d'emploi, au 31 décembre 2014

Groupe cible	Personnel d'encadrement		Personnel professionnel*		Personnel technicien		Personnel de bureau		Personnel ouvrier		Toutes catégories	
	Nombre	%**	Nombre	%**	Nombre	%**	Nombre	%**	Nombre	%**	Nombre	%**
Communauté culturelle	2	3,1	26	5,2	27	11,0	59	17,4	0	0,0	114	9,9
Anglophone	0	0,0	7	1,4	4	1,6	6	1,8	0	0,0	17	1,5
Autochtone	1	1,6	1	0,2	1	0,4	2	0,6	0	0,0	5	0,4
Personne handicapée	2	3,1	5	1,0	3	1,2	13	3,8	0	0,0	23	2,0
Total	**5**	**7,8**	**39**	**7,8**	**35**	**14,3**	**80**	**23,5**	**0**	**0,0**	**159**	**13,8**

* Cette catégorie inclut aussi les avocats, les notaires, les conseillers en gestion des ressources humaines et les médecins.

** Il faut se référer au tableau *Taux de représentativité des femmes au sein de l'effectif régulier au 31 décembre 2014*, à la page 86, pour obtenir les données relatives au nombre total d'employés réguliers pour chaque catégorie d'emploi.

La politique linguistique

En 2014, la nouvelle politique linguistique de la Régie a été approuvée par le président-directeur général. Le personnel de la Régie a été invité, au moyen d'un communiqué, à prendre connaissance de cette politique et à suivre les règles ayant trait aux communications avec la clientèle.

Par ailleurs, les activités de la Régie visant à assurer la qualité linguistique dans les communications écrites se sont poursuivies en 2014. Le processus de vérification des courriels et des lettres a été maintenu. Les agents de rentes ont bénéficié d'un accompagnement individuel de la part de leur chef d'équipe pour la correction de certaines lettres rédigées en français, appelées à être traduites en anglais. Enfin, comme par les années passées, la Régie a publié sur son portail les capsules *SimplifAction*, qui traitent du bon usage de certains mots ou de certaines expressions.

La gestion des risques

La gestion des risques fait partie intégrante des activités de la Régie. Conformément à la *Loi sur la gouvernance des sociétés d'État*, pour encadrer la gestion des risques, la Régie dispose d'une *Politique sur la gestion des risques* qui définit les notions fondamentales ainsi que les rôles et responsabilités des divers intervenants. Un processus de gestion des risques a été mis en place afin de s'assurer que les analyses de risques majeurs sont réalisées annuellement.

La Régie considère qu'un risque est majeur s'il est susceptible d'affecter de façon importante la réalisation de sa mission, l'atteinte de ses objectifs stratégiques, ses services à la clientèle, son fonctionnement ou sa réputation. En 2014, les risques jugés majeurs étaient liés aux éléments suivants :

- l'efficacité du système de retraite;
- la qualité et la continuité des services;
- l'attraction et la rétention d'une main-d'œuvre qualifiée;
- l'évolution et la fiabilité des actifs informationnels.

Les analyses de ces risques ont permis à la Régie de s'assurer qu'elle dispose des mesures d'atténuation nécessaires ou, au besoin, de prévoir des mesures additionnelles pour contrer les risques. Ces analyses ont été présentées au conseil d'administration ainsi qu'à son comité de vérification.

Gestion des ressources

Ce chapitre fournit des renseignements sur les ressources humaines, informationnelles et financières nécessaires à la réalisation de la mission de la Régie en 2014.

Le personnel 91

Les ressources informationnelles 95

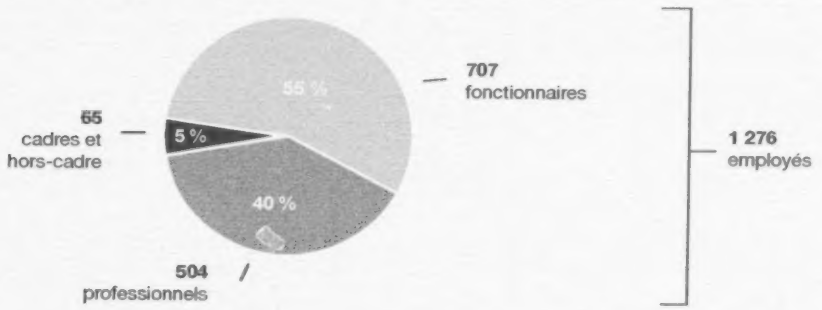
La revue financière 97

Le personnel

À l'exception du président-directeur général et des vice-présidents, les membres du personnel de la Régie sont nommés en vertu de la *Loi sur la fonction publique*. L'organigramme de la Régie est présenté à l'annexe 5, page 193.

Au 31 décembre 2014, la Régie comptait 1 276 employés. Pour la période du 1er janvier au 31 décembre, elle a utilisé 1 164 équivalents à temps complet (ETC), soit 1 062 ETC réguliers et 102 ETC occasionnels. Comparativement à l'exercice précédent, alors qu'un total de 1 120 ETC avait été utilisé, ce nombre représente une augmentation de 3,9 %. Cette hausse est principalement attribuable au remplacement de postes contractuels par des postes réguliers.

Répartition des employés par catégories d'emploi au 31 décembre 2014



Répartition des employés par unités administratives au 31 décembre 2014

Unités administratives relevant :	Nombre
Du président-directeur général	72
De la Vice-présidence aux politiques et aux programmes	101
De la Vice-présidence aux services à la clientèle	727
De la Vice-présidence aux services à l'organisation	136
De la Vice-présidence aux technologies de l'information	240
Total	**1 276**

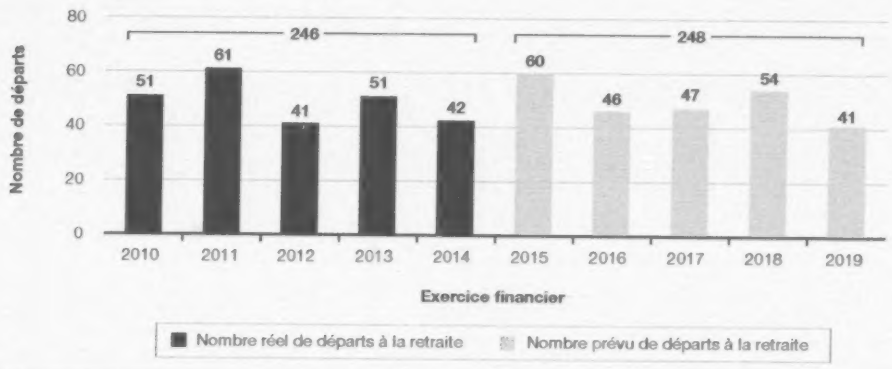
Répartition des employés par groupes d'âge au 31 décembre

Groupe d'âge	2014		2013		2012	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Moins de 35 ans	182	14,3	193	15,2	188	15,2
De 35 à 54 ans	786	61,6	773	61,0	768	62,0
55 ans et plus	308	24,1	301	23,8	282	22,8
Total	**1 276**	**100,0**	**1 267**	**100,0**	**1 238**	**100,0**

La prévision des départs à la retraite

Un exercice de prévision des départs à la retraite a été réalisé en 2014. Il a été effectué selon les critères d'admissibilité à la retraite sans pénalité actuarielle des différents régimes de retraite auxquels les employés sont assujettis. Selon cette prévision, le nombre de départs pourrait atteindre 248 pour les années 2015 à 2019, soit 21,5 % de l'effectif régulier. La prévision est donc plus élevée que les 246 départs réels constatés au cours des cinq dernières années. Le graphique suivant montre la répartition des départs annuels à la retraite, réels et prévus, de 2010 à 2019.

Nombre réel et prévu de départs à la retraite



La mobilisation, la fidélisation et l'attraction

La Régie des rentes du Québec est convaincue que la mobilisation du personnel est étroitement liée à la performance organisationnelle et qu'il n'y a pas de clients satisfaits sans employés satisfaits. C'est pourquoi, chaque année, de multiples initiatives et pratiques sont déployées en vue d'attirer et de conserver les employés de talent. La Régie mise sur sa notoriété et multiplie les occasions qui lui sont offertes pour renforcer et confirmer son statut d'employeur de choix. Elle a le souci que l'expérience des employés et des candidats potentiels soit la plus positive possible, afin que ceux-ci soient d'excellents ambassadeurs pour l'organisation.

La Régie accorde une grande importance à son personnel.

En 2014, la Régie a consolidé ses efforts en ce sens, notamment en :

- soutenant ses gestionnaires dans le développement de leur capacité à mobiliser leur personnel;
- sondant des employés au sujet de leur satisfaction à l'égard de leur expérience à la Régie, notamment lors de l'accueil, de l'intégration et du départ à la retraite;
- participant à des tribunes, publiques et privées, visant à partager ses expériences en matière de gestion des ressources humaines (ex. : mobilisation, gestion des répercussions humaines lors d'un changement, gestion des savoirs, marque employeur);
- actualisant le programme d'accueil et d'intégration des nouveaux gestionnaires.

Devant les nouvelles exigences et la concurrence accrue du marché du travail, la Régie entend consolider ses pratiques de manière à maintenir son avantage distinctif et à demeurer une organisation performante.

La préoccupation des répercussions humaines lors d'un changement

La Régie évolue dans un environnement complexe et en transformation. Son adaptation rapide aux changements et sa capacité à innover représentent des habiletés incontournables pour demeurer au rang des organisations performantes. Son personnel constitue un acteur clé dans la réalisation de ses objectifs, d'où l'importance de l'accompagner adéquatement et au bon moment à travers les différents changements qui sont susceptibles de le toucher.

En 2014, la Régie a notamment actualisé sa stratégie permettant de mieux cerner les effets des changements sur les personnes. Grâce à celle-ci, la Régie est maintenant mieux outillée pour mobiliser tous les acteurs clés et, de ce fait, assurer la réussite de ses initiatives visant à développer les habiletés du personnel pour faire face aux changements.

Le taux de fidélisation

Les différentes actions de mobilisation et de fidélisation font en sorte que le taux de fidélisation du personnel régulier de la Régie est demeuré élevé. Il est également supérieur au taux moyen de l'ensemble des ministères et organismes du gouvernement du Québec, comme l'indique le tableau ci-dessous.

Taux de fidélisation du personnel régulier

	2014	2013	2012
Régie	95,3 %	94,9 %	95,1 %
Ministères et organismes*	93,3 %	93,8 %	93,0 %

* Le taux de fidélisation moyen des ministères et organismes a été calculé en tenant compte des démissions ainsi que des départs en raison d'une mutation ou d'une promotion, ce qui correspond à la définition utilisée par la Régie.

La certification « Entreprise en santé – Élite »

Développement durable

En juin 2013, le Bureau de normalisation du Québec (BNQ) avait accordé à la Régie la norme « Entreprise en santé – Élite », en reconnaissance aux pratiques mises en œuvre en matière de santé et mieux-être au travail. En 2014, à la suite d'un audit de maintien, le BNQ a renouvelé la certification de la Régie, ce qui confirme de nouveau l'importance que l'organisation accorde à la mise en place d'un milieu de travail sain.

Par ailleurs, la Régie a remporté, en avril dernier, le prix Distinction dans la catégorie « secteur public », décerné par le Groupe entreprises en santé, qui reconnaît annuellement les organisations qui se démarquent par leur approche en santé et mieux-être au travail.

La formation

En 2014, la Régie a investi 3,0 % de sa masse salariale dans la formation des employés, donnée par du personnel à l'interne, notamment sur le plan de l'initiation à la tâche et de la formation continue du personnel affecté aux services à la clientèle. Un investissement de 1,2 % de la masse salariale a également été consacré à la formation externe, entre autres pour le développement des compétences du personnel. Ainsi, avec un total de 4,2 %, la cible minimale de 1 % prescrite par la *Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre* est respectée. Cela représente :

- une dépense en formation et en perfectionnement du personnel de 3,1 millions de dollars;
- une moyenne de 5,2 jours de formation par personne.

Le dossier en ligne de l'employé

En 2014, la Régie a implanté la deuxième livraison du module *Ressources humaines des solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources* (SAGIR). La Régie doit adhérer à ce projet comme tous les ministères et organismes de la fonction publique.

Cette livraison permet au personnel de consulter, en temps réel, les informations relatives à son dossier. L'employé est désormais en mesure de transmettre électroniquement ses demandes d'autorisation de congés à son superviseur. Par le déploiement de ce libre-service, le temps de traitement a été considérablement réduit ainsi que la quantité de formulaires papier utilisés.

La culture d'éthique au sein de l'organisation

La Régie maintient une culture d'éthique en sensibilisant tous ses employés et en leur offrant une formation sur la question. Ces derniers ont à leur disposition le *Code de déontologie du personnel* et le *Guide sur l'éthique*. Conformément à ce code, la Régie incite chaque gestionnaire à rencontrer annuellement son personnel à ce sujet. De plus, un comité en éthique se penche notamment sur le développement de la culture d'éthique au sein de l'organisation.

Voici les actions accomplies en 2014 en matière d'éthique :

- La Régie a convié à une première rencontre les répondants en éthique des sept organismes du gouvernement du Québec, qui font partie du Centre d'expertise des grands organismes[26]. L'objectif de la rencontre était de mettre sur pied un réseau de répondants en éthique afin de favoriser les échanges et de discuter des bonnes pratiques dans ce domaine, en vue de proposer aux dirigeants des actions utiles pour l'amélioration de la performance en éthique des organismes membres.
- Des rencontres de sensibilisation ont été tenues avec les gestionnaires de la Régie qui peuvent faire face à des problèmes reliés au lobbyisme. Elles ont débuté au printemps 2014 et se sont terminées en septembre 2014.

Par ailleurs, l'éthique demeure une préoccupation pour les dirigeants et les administrateurs de la Régie, particulièrement pour le comité de gouvernance et d'éthique du conseil d'administration. Un code de déontologie[27] et un guide sur l'éthique sont disponibles pour les administrateurs de la Régie et les accompagnent pendant la durée de leur mandat.

26. Pour plus de détails, voir la section « Les collaborateurs, les fournisseurs et les partenaires de la Régie » à la page 29.
27. Ce code est présenté à l'annexe 3, page 187.

Les ressources informationnelles

Les ressources informationnelles[28] (RI) sont essentielles à la réalisation de la mission de la Régie. Elles constituent un appui pour atteindre les objectifs de la *Déclaration de services aux citoyens* et améliorer la performance. Les RI soutiennent le traitement des demandes ainsi que le paiement des prestations et de l'aide financière aux clientèles du Régime de rentes du Québec et du Soutien aux enfants. Elles favorisent également le soutien à l'innovation pour améliorer les façons de faire et faciliter les démarches des citoyens.

Les principales réalisations de l'année 2014

La continuité des services

En 2014, la Régie a consacré la plus grande partie de ses RI au maintien du bon fonctionnement et de la disponibilité des systèmes de même que des infrastructures technologiques, dans le but d'assurer la continuité des services aux citoyens et d'en maintenir la qualité.

L'évolution des systèmes et des infrastructures

Pour assurer à long terme la santé des actifs informationnels et soutenir l'amélioration des processus d'affaires, des investissements récurrents sont nécessaires. Les principales initiatives d'amélioration de l'année 2014 avaient trait à des modifications aux applications facilitant le traitement des demandes des différentes clientèles ainsi qu'à la mise à niveau et au rehaussement de certaines infrastructures technologiques.

Les projets liés aux services aux citoyens

Les sommes investies en projets RI consacrés aux services offerts aux citoyens ont permis d'améliorer le traitement des demandes de rente de retraite et les communications avec la clientèle. Au cours de la dernière année, la Régie a notamment poursuivi les travaux d'optimisation des communications administratives avec les clientèles par la refonte de modèles et la modernisation des outils de soutien. En outre, elle a mis en place des mécanismes permettant d'élargir le bassin de la clientèle pouvant utiliser la demande simplifiée de rente de retraite.

Les projets de gestion interne

Les projets reliés à des activités de gestion interne ont permis de progresser dans la modernisation des outils de travail pour en améliorer l'efficacité et l'efficience. Ainsi, le déploiement d'outils modernisés supportant la gestion automatisée des circuits de travail s'est poursuivi, et la Régie a jeté les bases de la réalisation d'un vaste projet de migration des actifs informationnels sur une plateforme technologique plus moderne et moins coûteuse.

Les informations permettant de rendre compte de l'avancement des projets sont publiées, deux fois par année, dans le *Tableau de bord sur l'état de santé des projets en ressources informationnelles du gouvernement du Québec* (www.données.gouv.qc.ca).

28. Une ressource informationnelle est une ressource utilisée par une entreprise ou une organisation, dans le cadre de ses activités de traitement de l'information, pour mener à bien sa mission, pour faciliter la prise de décision ou encore la résolution de problèmes. Une ressource informationnelle peut être une personne, un fichier ou le système informatique lui-même. (Extrait de la définition du *Thésaurus de l'activité gouvernementale*).

La gouvernance des ressources informationnelles

En 2014, la Régie a poursuivi le renforcement de sa gouvernance des RI par des travaux en architecture d'entreprise et une révision du partage des responsabilités en matière d'architecture de solutions. Ces actions s'inscrivent dans la poursuite de sa *Stratégie TI 2012-2016*, de laquelle découle un plan d'action annuel. Enfin, la Régie s'est conformée aux exigences de la loi et des règles relatives à la gouvernance et à la gestion des RI par le dépôt des documents et des informations exigés tels que sa planification triennale, sa programmation annuelle et son bilan annuel en RI.

Les dépenses, les investissements et les efforts consacrés aux ressources informationnelles

Pour l'exercice 2014, les dépenses et les investissements en ressources informationnelles ont totalisé 50,4 millions de dollars, qui ont conjugué les efforts de près de 99 432 jours-personnes, dont environ 21 822 jours consacrés aux projets en RI. Le tableau suivant présente la répartition des dépenses et des investissements, prévus et réels, pour les projets et les autres activités en RI ainsi que les écarts observés.

Répartition des dépenses et des investissements prévus et réels en RI

Ressources informationnelles	Dépenses et investissements prévus (en milliers de dollars)	Dépenses et investissements réels (en milliers de dollars)	Explication sommaire des écarts
Activités d'encadrement	4 063,5	4 328,2	Cet écart s'explique par une gouvernance accrue de la gestion contractuelle des acquisitions en technologie.
Activités de continuité	37 486,0	35 816,7	Un recours moins important aux ressources externes ainsi que des acquisitions reportées, annulées ou effectuées à moindre coût justifient cet écart.
Projets	19 318,9	10 226,8	L'évaluation finale des projets démarrés en cours d'année s'est avérée moins élevée que prévu. Les délais impartis au processus d'appel d'offres relatif à un important projet ont retardé le démarrage de celui-ci.
Total	**60 868,4**	**50 371,7**	–

La revue financière

La politique de placement

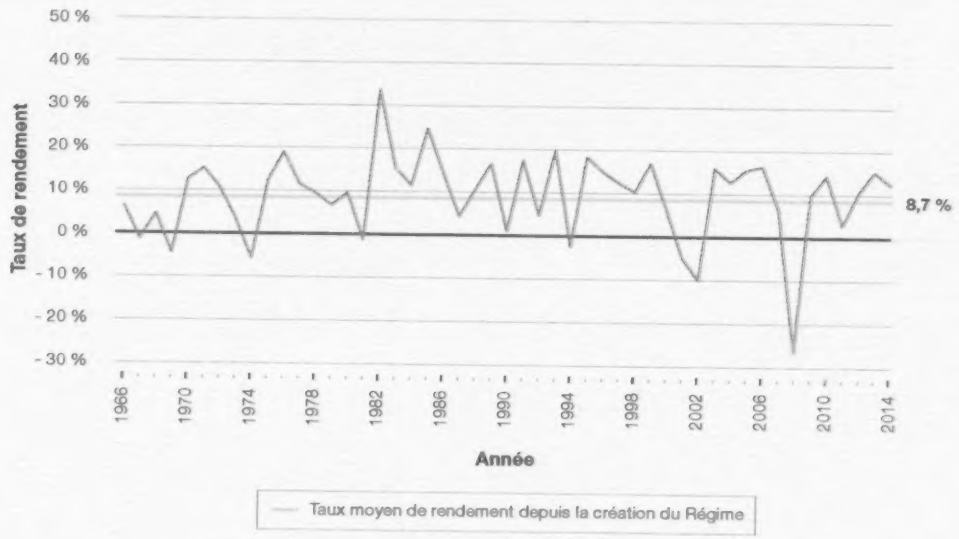
À titre d'administratrice du fonds du Régime de rentes du Québec (fonds RRQ) et compte tenu de l'ampleur des sommes confiées à la Caisse de dépôt et placement du Québec (CDPQ), la Régie a une politique de placement qu'elle tient régulièrement à jour, de manière à donner ses orientations. Cette politique fixe les objectifs à poursuivre, les indices de mesure de performance et les modalités de reddition de comptes. Elle détermine aussi la répartition des actifs composant le portefeuille de référence en fonction d'objectifs de rendement à long terme. Elle définit également les marges de manœuvre accordées à la CDPQ pour lui permettre de tirer profit des occasions offertes par les marchés. Le comité de la politique de placement du conseil d'administration se réunit quatre fois par année afin d'assurer un suivi de la politique.

Pour l'exercice 2014, le rendement du fonds RRQ a été de 12,5 %.

Pour l'exercice 2014, le rendement du fonds RRQ a été de 12,5 %. La valeur de l'actif net du Régime[29] est passée de 45,9 milliards de dollars au 31 décembre 2013 à 52,0 milliards de dollars à la fin du présent exercice. Cette croissance est le résultat net de revenus de 18,4 milliards de dollars (cotisations et revenus de placement) et de dépenses de 12,4 milliards de dollars (prestations et frais d'administration).

Le Régime de rentes du Québec a un horizon de placement à très long terme. Depuis sa création en 1966, le rendement moyen du fonds RRQ est de 8,7 %. Au cours des quatre dernières années, il a été de 10,2 %.

Historique du taux de rendement du fonds RRQ



29. Le terme *réserve* est aussi utilisé pour désigner l'actif net du Régime de rentes du Québec.

Le tableau suivant présente la répartition des actifs du portefeuille de référence ainsi que les rendements réalisés au 31 décembre 2014.

Répartition des actifs et rendements réalisés

Catégorie d'actifs	Portefeuille de référence au 31 décembre		Rendement au 31 décembre 2014			
			1 an		4 ans	
	2014	2013	Fonds	Indice de référence	Fonds	Indice de référence
Valeurs à court terme	0,5 %	0,5 %	1,0 %	0,9 %	1,1 %	1,0 %
Obligations	20,0 %	20,0 %	8,2 %	8,9 %	5,6 %	5,2 %
Dettes immobilières	6,5 %	6,5 %	11,9 %	8,8 %	7,9 %	5,1 %
Infrastructures	5,0 %	5,0 %	13,2 %	21,5 %	13,8 %	17,9 %
Immeubles	13,0 %	13,0 %	9,9 %	11,1 %	12,1 %	13,8 %
Actions canadiennes	11,0 %	11,0 %	13,4 %	11,8 %	5,9 %	6,2 %
Actions Qualité mondiale[a]	10,0 %	7,5 %	18,5 %	11,6 %	25,2 %	18,6 %
Actions mondiales[b]	–	2,5 %	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.
Actions américaines	7,0 %	7,5 %	24,0 %	23,9 %	20,1 %	20,1 %
Actions EAEO[c]	7,0 %	7,5 %	4,0 %	3,7 %	9,2 %	8,8 %
Actions des marchés en émergence	8,0 %	8,0 %	9,2 %	9,0 %	2,4 %	2,2 %
Placements privés	12,0 %	11,0 %	12,1 %	12,5 %	13,0 %	14,0 %
Total	**100,0 %**	**100,0 %**	**12,5 %**	**11,8 %**	**10,2 %**	**10,0 %**

(a) En vigueur depuis janvier 2013.

(b) Fermeture en 2014.

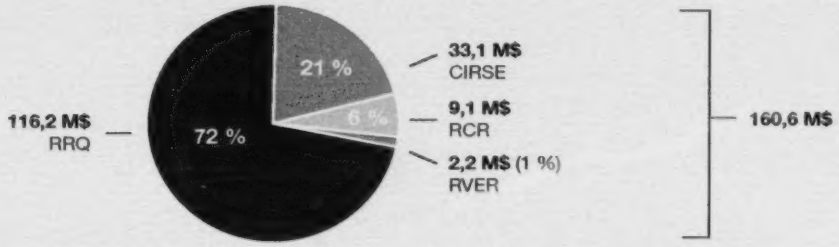
(c) EAEO : Europe, Australasie, Extrême-Orient.

Les frais d'administration

Des frais d'administration de 160,6 millions de dollars en 2014

La Régie gère quatre fonds : le fonds RRQ, le fonds RCR (fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite), le fonds RVER (fonds de surveillance des régimes volontaires d'épargne-retraite) et le fonds CIRSE (fonds pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants). Les sommes nécessaires à l'application de la Loi RRQ, de la Loi RCR et de la Loi RVER, ainsi qu'à l'administration du Soutien aux enfants (fonds CIRSE) se sont élevées à 160,6 millions de dollars[30] pour le dernier exercice. Ainsi, le budget de 167,3 millions de dollars, approuvé par le conseil d'administration, a été respecté. Le graphique suivant montre la répartition des frais d'administration entre les quatre fonds. Quant aux deux tableaux qui suivent le graphique, ils présentent respectivement la répartition de ces frais par catégories de dépenses ainsi que leur évolution pour chacun des fonds.

Répartition des frais d'administration entre les quatre fonds



Répartition des frais d'administration entre les catégories de dépenses

Catégorie de dépenses	Taux
Traitements et avantages sociaux	53,6 %
Courrier et communications	4,8 %
Services professionnels et techniques, et expertises médicales externes	10,2 %
Entretien et location d'immeubles	4,2 %
Entretien et location informatiques	5,0 %
Frais pour la perception des cotisations par Revenu Québec	11,6 %
Amortissement des immobilisations	7,5 %
Frais de déplacement, fournitures, TAQ* et autres	3,1 %
Total	**100,0 %**

* La Régie participe au financement du Tribunal administratif du Québec (TAQ).

30. Pour plus de détails, voir les « États financiers » à la page 103.

Évolution des frais d'administration par fonds (en milliers de dollars)

Fonds	Budget 2014	Dépenses réelles 2014	Dépenses réelles 2013	Dépenses réelles 2012
RRQ	121 364	116 250	111 173	110 101
RCR	9 377	9 063	8 253	8 408
RVER	2 505	2 229	9	s. o.
CIRSE*	34 032	33 103	30 578	30 620
Total	**167 278**	**160 645**	**150 013**	**149 129**

* Ces données incluent les frais financiers.

Le coût des produits et services

Afin de renforcer la gestion de ses activités, la Régie se préoccupe de l'évolution du coût de ses produits et services. Elle utilise ainsi divers systèmes, dont un progiciel de gestion intégrée des ressources et un progiciel spécialisé servant à calculer le coût de revient. Ces systèmes lui permettent de connaître en tout temps le coût réel de ses activités, projets, produits et services, ou processus. La direction est informée de cette évolution et du résultat des analyses effectuées.

La méthode utilisée par la Régie pour calculer les coûts de revient des produits et services s'apparente à celle de plusieurs autres organismes. Cependant, le traitement de certaines composantes telles que les loyers, les amortissements et les coûts informatiques peut différer d'un organisme à l'autre.

Coût des produits et services liés au Régime de rentes du Québec

Produit ou service	Coût en 2014 (en millions de dollars)	Coût unitaire en 2014	Coût unitaire en 2013
La rente de retraite	27,9	17,06 $ / bénéficiaire	17,03 $ / bénéficiaire
Les prestations pour invalidité[a]	23,1	310,61 $ / bénéficiaire	288,65 $ / bénéficiaire
Les prestations de survivants[b]	17,5	41,45 $ / bénéficiaire	38,94 $ / bénéficiaire
Le registre des cotisants[c]	32,5	8,01 $ / cotisant	7,60 $ / cotisant
La promotion de l'autonomie financière à la retraite[d]	1,2	0,27 $ / adulte	0,36 $ / adulte
Les renseignements sur le RRQ	12,7	21,44 $ / demande de renseignements	21,43 $ / demande de renseignements
Total	**114,9**	–	–

(a) La hausse du coût unitaire est principalement attribuable à l'augmentation de la provision pour vacances et maladie à la suite de la baisse des taux d'actualisation des banques de congés, à une augmentation des créances irrécouvrables ainsi qu'à l'augmentation des coûts reliés au soutien aux opérations.

(b) La hausse du coût unitaire s'explique principalement par une intensification des efforts pour attribuer des rentes de survie à la suite des stocks élevés et par l'augmentation de la provision pour vacances et maladie à la suite de la baisse des taux d'actualisation des banques de congés.

(c) L'augmentation du coût unitaire est essentiellement imputable à la hausse des frais de perception des cotisations facturés par Revenu Québec et à l'augmentation de la provision pour vacances et maladie à la suite de la baisse des taux d'actualisation des banques de congés.

(d) La diminution du coût unitaire s'explique principalement par la diminution des travaux réalisés dans le cadre de la réforme du système de retraite et par la baisse des dépenses en publicité.

Coût des produits et services liés à l'application des ententes internationales en matière de sécurité sociale

Produit ou service	Coût en 2014 (en millions de dollars)	Coût unitaire en 2014	Coût unitaire en 2013
La demande de pension étrangère[a]	1,1	487,85 $ / demande de pension étrangère	517,83 $ / demande de pension étrangère
Le certificat d'assujettissement	0,2	51,87 $ / certificat d'assujettissement	52,60 $ / certificat d'assujettissement
Total	**1,3**	–	–

(a) La baisse du coût unitaire découle essentiellement des économies réalisées à la suite d'une réorganisation administrative.

Coût des produits et services liés aux régimes complémentaires de retraite

Produit ou service	Coût en 2014 (en millions de dollars)	Coût unitaire en 2014	Coût unitaire en 2013
La surveillance des RCR[a]	7,3	5,05 $ / participant et bénéficiaire	4,59 $ / participant et bénéficiaire
L'administration provisoire de régimes de retraite[b][c]	0,3	s. o.	s. o.
L'administration de rentes de retraités[b]	0,6	s. o.	s. o.
Les renseignements sur les RCR[d]	1,0	0,70 $ / participant et bénéficiaire	0,79 $ / participant et bénéficiaire
Total	**9,2**	–	–

(a) La hausse du coût unitaire est majoritairement attribuable à l'augmentation des efforts consacrés à la réalisation des activités liées à ce service ainsi qu'à l'augmentation de la provision pour vacances et maladie à la suite de la baisse des taux d'actualisation des banques de congés.

(b) La notion de coût unitaire n'est pas pertinente pour ces produits et services.

(c) Le coût de l'administration provisoire de régimes de retraite comprend les frais d'administration ainsi que les honoraires d'administration provisoire.

(d) La diminution du coût unitaire est notamment attribuable à une redistribution des efforts de la Direction des régimes de retraite pour mettre en place les régimes volontaires d'épargne-retraite.

Coût du produit et service lié aux régimes volontaires d'épargne-retraite

Produit ou service	Coût en 2014 (en millions de dollars)	Coût unitaire en 2014	Coût unitaire en 2013
La surveillance des RVER[a][b]	2,2	s. o.	s. o.
Total	**2,2**	–	–

(a) La notion de coût unitaire n'est pas pertinente pour ce produit et service.

(b) Ce service inclut les renseignements sur les RVER.

Coût des produits et services liés au Soutien aux enfants

Produit ou service	Coût en 2014 (en millions de dollars)	Coût unitaire en 2014	Coût unitaire en 2013
Le paiement de Soutien aux enfants[a]	21,8	14,91 $ / enfant	13,39 $ / enfant
Le supplément pour enfant handicapé[b]	5,0	147,12 $ / enfant handicapé	137,37 $ / enfant handicapé
Les renseignements sur le Soutien aux enfants	6,3	19,76 $ / demande de renseignements	20,13 $ / demande de renseignements
Total	**33,1**	–	–

(a) L'augmentation du coût unitaire s'explique notamment par une hausse du coût des services informatiques, par une majoration des frais de poste, par différents nouveaux projets qui contribuent à ce service et par l'accroissement des coûts non capitalisables reliés aux améliorations du système informatique.

(b) La hausse du coût unitaire est majoritairement attribuable à l'augmentation du nombre de dossiers traités en réévaluation, à divers nouveaux projets ainsi qu'à l'augmentation des coûts indirects qui influent sur le coût de ce service.

États financiers

Aperçu des états financiers 105

Attestation financière conjointe 107

Rapport de la direction 109

Rapport de l'auditeur indépendant 111

Aperçu des états financiers

Pour l'exercice terminé le 31 décembre 2014

La Régie présente des états financiers en tant que responsable de l'application de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*, de la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite*, de la partie de la *Loi sur les impôts* qui porte sur le crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants et de la *Loi sur les régimes volontaires d'épargne-retraite*.

Le fonds du Régime de rentes du Québec

L'actif net du Régime : 52 milliards de dollars

La Régie verse les rentes et les prestations aux participants et paie les frais d'administration du Régime de rentes du Québec à même les revenus de placement et les cotisations.

L'exercice 2014 s'est soldé par un excédent des produits sur les charges de 6 milliards de dollars. Cet excédent provient principalement de la performance (5,7 milliards de dollars) de la Caisse de dépôt et placement du Québec (la Caisse).

Au 31 décembre 2014, le Régime avait un actif net de 52 milliards de dollars, soit environ 4,2 fois le montant des rentes et des prestations dépensé au cours de l'année 2014. Rappelons que tous les fonds excédentaires sont confiés à la Caisse sous forme de dépôts à vue ou de dépôts à participation.

Les revenus de placement : 5,7 milliards de dollars

Rendement sur les placements à la Caisse

Exercice terminé le	Rendement avant les frais de gestion de la Caisse	Frais de gestion demandés par la Caisse	Rendement après les frais de gestion de la Caisse
31 décembre 2014	12,5 %	0,2 %	12,3 %
31 décembre 2013	15,5 %	0,2 %	15,3 %
Depuis la création du Régime	8,7 %*	ND	ND

* Rendement annuel moyen

Le rendement obtenu de 12,3 % (après les frais de gestion) est supérieur au rendement annuel espéré de 5,8 % pour 2014 selon la dernière analyse actuarielle. Il est à noter que, sur une période de 4 ans, le rendement moyen réel obtenu de la Caisse, avant les frais de gestion, est de 10,2 %, ce qui est supérieur aux attentes de l'analyse actuarielle. Des renseignements additionnels à ce sujet sont disponibles dans la partie du rapport annuel intitulée « La revue financière ».

Les frais d'administration : 116,2 millions de dollars

Les frais pour administrer le Régime sont de 116,2 millions de dollars pour l'exercice 2014, comparativement à 111,2 millions pour l'exercice 2013.

Le fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite

Pour ce qui est du fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite, l'exercice terminé le 31 décembre 2014 se conclut avec un surplus de 0,4 million de dollars. L'actif net du fonds est de 15,3 millions de dollars au 31 décembre 2014.

Les frais pour administrer ce fonds sont de 9,1 millions de dollars pour l'exercice 2014, comparativement à 8,2 millions pour l'exercice 2013.

Le fonds pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants

Les résultats du fonds pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants sont en équilibre, si l'on tient compte de la portion additionnelle de 1,4 million de dollars de dépenses indirectes assumée par le fonds RRQ. Les charges ont été de 33,1 millions de dollars avant ce dernier élément.

Le fonds de surveillance des régimes volontaires d'épargne-retraite

Quant au fonds de surveillance des régimes volontaires d'épargne-retraite, l'exercice terminé le 31 décembre 2014 se conclut avec un déficit de 60 milliers de dollars. Ce déficit s'explique par le fait que le fonds commencera à encaisser des revenus de droits annuels seulement en 2016. L'actif net du fonds est donc déficitaire de 60 milliers de dollars au 31 décembre 2014.

Les frais pour administrer ce fonds sont de 2,2 millions de dollars pour l'exercice 2014, comparativement à 9 milliers de dollars pour l'exercice 2013. Rappelons que l'exercice 2013 n'avait duré que 27 jours, car le fonds avait été créé le 4 décembre 2013.

Attestation financière conjointe

Nous,

- Norman Johnston, président-directeur général,
- Carole Arav, vice-présidente aux services à l'organisation,
- Louis Larouche, CPA, CA, directeur des finances, du contrôle corporatif et des ressources matérielles,

attestons ce qui suit en date du 27 mars 2015 :

1. **Examen** : Nous avons examiné les états financiers et le rapport annuel (ci-après désignés comme les « documents annuels ») de la Régie des rentes du Québec (« la Régie ») pour l'exercice terminé le 31 décembre 2014.

2. **Aucune information fausse ou trompeuse** : À notre connaissance et avec la diligence raisonnable dont nous avons fait preuve, les documents annuels ne contiennent pas d'information fausse ou trompeuse concernant un fait important. Ils n'omettent pas non plus de fait important devant être déclaré ou étant nécessaire à une déclaration non trompeuse compte tenu des circonstances dans lesquelles elle a été faite, pour l'exercice visé par les documents annuels.

3. **Image fidèle** : À notre connaissance et avec la diligence raisonnable dont nous avons fait preuve, les états financiers et les autres éléments d'information financière présentés dans les documents annuels donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de la Régie aux dates de clôture des exercices présentés dans les documents annuels ainsi que des résultats de son exploitation pour ces exercices.

4. **Responsabilité** : Nous avons la responsabilité d'établir et de maintenir des contrôles et des procédures de communication de l'information (CPCI) ainsi que le contrôle interne à l'égard de l'information financière (CIIF) pour la Régie.

5. **Conception** : Sous réserve des limitations indiquées, le cas échéant, aux paragraphes 5.2 et 5.3, à la clôture de l'exercice, nous avons fait ce qui suit :

   a) conçu ou fait concevoir sous notre supervision des CPCI pour fournir l'assurance raisonnable que :

      - l'information importante relative à la Régie nous est communiquée soit par nos employés, soit par d'autres personnes, en particulier pendant la période où les documents annuels sont établis;
      - l'information qui doit être présentée par la Régie dans ses documents annuels qu'elle dépose ou transmet en vertu de la législation est enregistrée, traitée, condensée et présentée dans les délais prescrits par cette législation;

   b) conçu ou fait concevoir sous notre supervision le CIIF pour fournir l'assurance raisonnable que l'information financière est fiable et que les états financiers ont été établis, aux fins de publication de l'information financière, conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS).

5.1 **Cadre de contrôle** : Le cadre de contrôle que nous avons utilisé pour concevoir le CIIF est celui proposé par le Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO, 1992).

5.2 **Faiblesse importante du CIIF liée à la conception** : s. o.

5.3 **Limitation de l'étendue de la conception** : s. o.

6. **Évaluation** :

   a) Nous avons évalué ou fait évaluer sous notre supervision l'efficacité des CPCI de la Régie à la clôture de l'exercice. Notre conclusion est que ceux-ci ont fonctionné correctement.
   b) Nous n'avons pas évalué ou fait évaluer sous notre supervision l'efficacité du CIIF de la Régie à la clôture de l'exercice, puisque la Régie est en train d'implanter cette composante de vérification dans l'organisation et que les travaux ne sont pas terminés.

7. **Communication des modifications du CIIF** : Puisqu'il n'y a pas eu de modifications apportées au CIIF au cours de l'exercice 2014 qui auraient eu, ou auraient pu raisonnablement avoir une incidence importante sur le CIIF, la Régie n'a donc pas besoin de présenter celles-ci dans son rapport annuel.

8. **Communication à l'auditeur et au conseil d'administration ou au comité de vérification de la Régie** : Nous avons informé l'auditeur de la Régie, ainsi que notre conseil d'administration et notre comité de vérification, qu'à la suite de nos travaux réalisés en regard du contrôle interne et des enquêtes au cours de l'exercice 2014, il n'y avait eu aucune fraude impliquant la direction ou d'autres salariés jouant un rôle important dans le CIIF.

Le président-directeur général,	La vice-présidente aux services à l'organisation,	Le directeur des finances, du contrôle corporatif et des ressources matérielles,
Norman Johnston	**Carole Arav**	**Louis Larouche, CPA, CA**

Note : La Régie n'est pas assujettie à la règlementation d'autorités de surveillance des marchés en regard de son attestation financière. Toutefois, elle adhère volontairement aux meilleures pratiques dans le domaine.

Rapport de la direction

Les états financiers des fonds administrés par la Régie des rentes du Québec (« la Régie ») ont été dressés par la direction, qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de méthodes comptables appropriées qui respectent les Normes internationales d'information financière (IFRS). Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel de gestion concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

Comme responsables de la fiabilité de l'information financière, nous nous appuyons sur un dispositif de contrôle interne élaboré, appliqué systématiquement à tous les niveaux de l'organisation. Ce dispositif est constitué de contrôles organisationnels et opérationnels, de contrôles et de procédures de communication de l'information financière et du contrôle interne à l'égard de l'information financière. Le dispositif de contrôle interne de la Régie est fondé notamment sur une définition claire des responsabilités, la répartition efficace des tâches et la délégation de pouvoirs; sur des ressources compétentes; sur des politiques, des procédures, des systèmes d'information, des outils et des pratiques appropriés; sur de l'information pertinente et fiable dont la suffisance permet à chaque employé d'exercer ses responsabilités et sur des mesures de contrôle.

Ce dispositif de contrôle vise à donner à la Régie un degré raisonnable de certitude quant à la fiabilité des registres comptables utilisés pour la préparation des états financiers. Il a également comme objectif d'assurer que l'actif est préservé de toute utilisation ou aliénation non autorisées, que le passif est constaté et que la Régie satisfait à toutes les exigences légales auxquelles elle est assujettie.

Chaque année, nous attestons que la conception du contrôle interne à l'égard de l'information financière est adéquate et que la conception et le fonctionnement des contrôles et des procédures de communication de l'information financière sont efficaces. Nous rapportons toute situation irrégulière d'importance au comité de vérification du conseil d'administration de la Régie, le cas échéant.

La Régie reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et aux règlements qui la régissent.

Comme il est prévu dans la *Loi sur le régime de rentes du Québec*, tous les trois ans, l'actuaire en chef de la Régie procède, conformément aux normes actuarielles reconnues, à une évaluation actuarielle du Régime de rentes du Québec. Cette évaluation donne de l'information sur la capacité du Régime à verser les prestations à long terme et détermine le taux de cotisation d'équilibre. Ces éléments d'information figurent par la suite dans les états financiers du fonds du Régime de rentes du Québec. L'actuaire en chef présente l'évaluation actuarielle au président-directeur général, qui la transmet au ministre responsable de la Régie pour dépôt à l'Assemblée nationale.

Le conseil d'administration surveille la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et il approuve les états financiers. Il est assisté dans ses responsabilités par le comité de vérification, dont les membres ne font pas partie de la direction. Ce comité rencontre la direction et le Vérificateur général du Québec, examine les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

Le Vérificateur général du Québec a audité les états financiers des fonds administrés par la Régie, conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, et son *Rapport de l'auditeur indépendant* expose la nature et l'étendue de ces audits et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général du Québec peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité de vérification pour discuter de tout élément qui concerne ses audits.

Le président-directeur général,	La vice-présidente aux services à l'organisation,	Le directeur des finances, du contrôle corporatif et des ressources matérielles,
Norman Johnston	**Carole Arav**	**Louis Larouche, CPA, CA**

Québec, le 27 mars 2015

Rapport de l'auditeur indépendant

À l'Assemblée nationale

Rapport sur les états financiers

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints des fonds administrés par la Régie des rentes du Québec, qui comprennent :

- l'état de la situation financière au 31 décembre 2014, l'état du résultat global, l'état de la variation de l'actif net et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date du fonds du Régime de rentes du Québec;
- l'état de la situation financière au 31 décembre 2014, l'état du résultat global, l'état de la variation de l'actif net et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date du fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite;
- l'état de la situation financière au 31 décembre 2014, l'état du résultat global et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date du fonds pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants;
- l'état de la situation financière au 31 décembre 2014, l'état du résultat global, l'état de la variation de l'actif net et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date du fonds de surveillance des régimes volontaires d'épargne-retraite;

ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives inclus dans les notes complémentaires.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS), ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers des fonds administrés par la Régie des rentes du Québec, sur la base de mes audits. J'ai effectué mes audits selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus dans le cadre de mes audits sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

Opinion

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de chacun des fonds administrés par la Régie des rentes du Québec au 31 décembre 2014, ainsi que de leur performance financière et de leur flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS).

Rapport relatif à d'autres obligations légales et réglementaires

Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (RLRQ, chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis, ces normes ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

La vérificatrice générale du Québec,

Guylaine Leclerc, FCPA auditrice, FCA

Québec, le 27 mars 2015

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC
FONDS DU RÉGIME DE RENTES DU QUÉBEC

ÉTAT DU RÉSULTAT GLOBAL POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2014
(en milliers de dollars canadiens)

	2014	2013
PRODUITS		
Produits des activités ordinaires – cotisations au Régime	12 720 455	12 135 625
Revenus de placement (note 7)	5 711 604	6 092 833
Autres produits	1 864	2 424
	18 433 923	18 230 882
CHARGES		
Rentes et prestations		
Rentes de retraite	9 679 155	9 055 100
Rentes de conjoint survivant	1 647 037	1 642 859
Rentes d'invalidité	760 988	793 282
Rentes d'orphelin	38 763	42 955
Rentes d'enfant de cotisant invalide	9 014	11 893
Montants additionnels pour invalidité	3 246	1 060
Prestations de décès	108 953	106 259
	12 247 156	11 653 408
Frais d'administration (note 8)	116 250	111 173
Charges financières (note 9)	2 891	3 787
Créances irrécouvrables reliées aux cotisations non perçues (note 10)	21 815	19 182
Portion des dépenses indirectes du fonds CIRSE assumée par le fonds RRQ (note 11)	1 369	–
	12 389 481	11 787 550
RÉSULTAT NET ET GLOBAL	6 044 442	6 443 332

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC
FONDS DU RÉGIME DE RENTES DU QUÉBEC

ÉTAT DE LA VARIATION DE L'ACTIF NET POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2014
(en milliers de dollars canadiens)

	2014	2013
ACTIF NET DU FONDS AU DÉBUT	45 923 439	39 480 107
Résultat net et global	6 044 442	6 443 332
ACTIF NET DU FONDS À LA FIN	51 967 881	45 923 439

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC
FONDS DU RÉGIME DE RENTES DU QUÉBEC

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE AU 31 DÉCEMBRE 2014
(en milliers de dollars canadiens)

	2014	2013
ACTIF		
Trésorerie	202	176
Cotisations à recevoir de Revenu Québec	987 887	874 837
Clients et autres débiteurs (note 14)	38 360	32 841
Revenus de placement à recevoir de la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 16)	454 091	372 728
À recevoir d'un autre fonds administré par la Régie des rentes du Québec, sans intérêt ni modalité de remboursement	312	9
Charges payées d'avance	1 992	1 897
Dépôts à participation à la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 16)	51 411 036	45 498 109
Immobilisations corporelles (note 17)	2 651	3 069
Immobilisations incorporelles (note 18-a)	61 588	59 188
	52 958 119	46 842 854
PASSIF		
Découvert bancaire (note 19-a)	37 577	39 585
Découvert bancaire au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 19-b)	664 948	635 625
Fournisseurs et autres créditeurs	179 169	166 536
Dû à un autre fonds administré par la Régie des rentes du Québec, sans intérêt ni modalité de remboursement	3 021	4 577
Provisions (note 20-b)	105 523	73 092
	990 238	919 415
ACTIF NET DU FONDS (note 2-a-1)	51 967 881	45 923 439
	52 958 119	46 842 854

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

La présidente du conseil d'administration,	La présidente du comité de vérification,	Le président-directeur général,
Francine Martel-Vaillancourt FCPA, FCA, ASC	**Chantal Bélanger** FCPA, FCGA, ASC	**Norman Johnston**

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC
FONDS DU RÉGIME DE RENTES DU QUÉBEC

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2014
(en milliers de dollars canadiens)

	2014	2013
Activités opérationnelles		
Résultat net et global	6 044 442	6 443 332
Ajustements :		
(Augmentation) non réalisée de la juste valeur des dépôts à participation (note 7)	(2 696 276)	(3 486 392)
(Gains) sur disposition et radiation d'immobilisations corporelles	(4)	(3)
Dotation aux amortissements des immobilisations corporelles et incorporelles du fonds	8 796	7 537
Dotation aux amortissements des immobilisations corporelles et incorporelles attribuée aux autres fonds	1 847	1 524
	3 358 805	2 965 998
Variation nette des éléments hors caisse liée aux activités opérationnelles (note 22)	(156 822)	265 068
Flux de trésorerie liés aux activités opérationnelles	3 201 983	3 231 066
Activités d'investissement		
Produit de la vente d'immobilisations corporelles	4	3
Acquisition d'immobilisations corporelles et incorporelles	(12 625)	(14 931)
Fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec :		
Acquisition d'unités de dépôts à participation	(3 216 651)	(3 387 134)
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	(3 229 272)	(3 402 062)
(Diminution) nette de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	(27 289)	(170 996)
Trésorerie et équivalents de trésorerie au début	(675 034)	(504 038)
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin (note 13)	(702 323)	(675 034)
Information additionnelle reliée aux activités opérationnelles :		
Intérêts perçus	46 145	41 487
Intérêts versés	1 593	2 321

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC
FONDS DE SURVEILLANCE DES RÉGIMES COMPLÉMENTAIRES DE RETRAITE

ÉTAT DU RÉSULTAT GLOBAL POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2014
(en milliers de dollars canadiens)

	2014	2013
PRODUITS		
Produits des activités ordinaires (note 6)	8 062	8 106
Autres produits	15	14
Rendement attribué par le fonds du Régime de rentes du Québec (note 3-i)	1 328	1 537
	9 405	9 657
Administration provisoire de régimes de retraite	200	63
	9 605	9 720
CHARGES		
Frais d'administration		
Salaires et autres avantages du personnel	6 836	6 086
Courrier et communications	91	66
Frais de déplacement	45	50
Services professionnels et techniques	855	756
Entretien et location d'immeubles	431	426
Entretien et location informatiques	367	458
Fournitures	43	41
Autres	4	9
Créances irrécouvrables	–	–
Dotation aux amortissements des immobilisations corporelles et incorporelles attribuée par le fonds du Régime de rentes du Québec	288	240
Dotation aux amortissements des immobilisations incorporelles du fonds	103	121
	9 063	8 253
Autres frais		
Honoraires d'administration provisoire de régimes de retraite	145	–
	9 208	8 253
RÉSULTAT NET ET GLOBAL	397	1 467

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC
FONDS DE SURVEILLANCE DES RÉGIMES COMPLÉMENTAIRES DE RETRAITE

ÉTAT DE LA VARIATION DE L'ACTIF NET POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2014
(en milliers de dollars canadiens)

	2014	2013
SOLDE DE L'ACTIF NET AU DÉBUT	14 891	13 424
Résultat net et global	397	1 467
SOLDE DE L'ACTIF NET À LA FIN	15 288	14 891

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC
FONDS DE SURVEILLANCE DES RÉGIMES COMPLÉMENTAIRES DE RETRAITE

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE AU 31 DÉCEMBRE 2014
(en milliers de dollars canadiens)

	2014	2013
ACTIF		
Courants		
Trésorerie (note 3-i)	14 769	13 725
Clients et autres débiteurs (note 14)	105	52
À recevoir du fonds du Régime de rentes du Québec, sans intérêt ni modalité de remboursement	1 495	1 935
	16 369	15 712
Non courants		
Immobilisations incorporelles (note 18-b)	192	248
	16 561	15 960
PASSIF		
Courants		
Autres créditeurs	142	100
Provisions (note 20-b)	383	327
	525	427
Non courants		
Provisions (note 20-b)	748	642
	1 273	1 069
ACTIF NET DU FONDS	15 288	14 891
	16 561	15 960

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

La présidente du conseil d'administration,	La présidente du comité de vérification,	Le président-directeur général,
Francine Martel-Vaillancourt FCPA, FCA, ASC	**Chantal Bélanger FCPA, FCGA, ASC**	**Norman Johnston**

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC
FONDS DE SURVEILLANCE DES RÉGIMES COMPLÉMENTAIRES DE RETRAITE

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2014
(en milliers de dollars canadiens)

	2014	2013
Activités opérationnelles		
Résultat net et global	397	1 467
Ajustements :		
Dotation aux amortissements des immobilisations incorporelles du fonds	103	121
	500	1 588
Variation nette des éléments hors caisse liée aux activités opérationnelles (note 22)	591	(923)
Flux de trésorerie liés aux activités opérationnelles	1 091	665
Activités d'investissement		
Acquisition d'immobilisations incorporelles	(47)	(72)
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	(47)	(72)
Augmentation (diminution) nette de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	1 044	593
Trésorerie et équivalents de trésorerie au début	13 725	13 132
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin (note 13)	14 769	13 725
Information additionnelle reliée aux activités opérationnelles :		
Intérêts perçus	31	32

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC

FONDS POUR L'ADMINISTRATION DU CRÉDIT D'IMPÔT REMBOURSABLE POUR LE SOUTIEN AUX ENFANTS

ÉTAT DU RÉSULTAT GLOBAL POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2014

(en milliers de dollars canadiens)

	2014	2013
PRODUITS		
Contribution du gouvernement du Québec	31 694	30 568
Autres produits	40	10
	31 734	30 578
CHARGES		
Frais d'administration		
Salaires et autres avantages du personnel	20 866	18 585
Courrier et communications	1 899	1 751
Frais de déplacement	139	126
Services professionnels et techniques	3 122	2 987
Entretien et location d'immeubles	1 686	1 616
Entretien et location informatiques	1 922	2 354
Fournitures	172	147
Autres	16	26
Participation au financement du Tribunal administratif du Québec	519	498
Dotation aux amortissements des immobilisations corporelles et incorporelles attribuée par le fonds du Régime de rentes du Québec	1 523	1 284
Dotation aux amortissements des immobilisations incorporelles du fonds	1 239	1 184
	33 103	30 558
Charges financières (note 9)	–	20
Portion des dépenses indirectes assumée par le fonds RRQ (note 11)	(1 369)	–
	31 734	30 578
RÉSULTAT NET ET GLOBAL	–	–

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC

FONDS POUR L'ADMINISTRATION DU CRÉDIT D'IMPÔT REMBOURSABLE POUR LE SOUTIEN AUX ENFANTS

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE AU 31 DÉCEMBRE 2014

(en milliers de dollars canadiens)

	2014	2013
ACTIF		
Courants		
À recevoir du fonds du Régime de rentes du Québec, sans intérêt ni modalité de remboursement	1 526	2 642
	1 526	2 642
Non courants		
Immobilisations incorporelles (note 18-c)	4 650	5 405
	6 176	8 047
PASSIF		
Courants		
Autres créditeurs	2	45
Dû au gouvernement du Québec	–	426
Provisions (note 20-b)	817	679
	819	1 150
Non courants		
Revenus perçus d'avance	62	72
Contributions perçues d'avance	4 263	5 790
Provisions (note 20-b)	1 032	1 035
	5 357	6 897
	6 176	8 047
ACTIF NET DU FONDS	–	–
	6 176	8 047

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

La présidente du conseil d'administration,	La présidente du comité de vérification,	Le président-directeur général,
Francine Martel-Vaillancourt FCPA, FCA, ASC	**Chantal Bélanger FCPA, FCGA, ASC**	**Norman Johnston**

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC

FONDS POUR L'ADMINISTRATION DU CRÉDIT D'IMPÔT REMBOURSABLE POUR LE SOUTIEN AUX ENFANTS

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2014

(en milliers de dollars canadiens)

	2014	2013
Activités opérationnelles		
Résultat net et global	–	–
Ajustements :		
Dotation aux amortissements des immobilisations incorporelles du fonds	1 239	1 184
	1 239	1 184
Variation nette des éléments hors caisse liée aux activités opérationnelles (note 22)	(755)	583
Flux de trésorerie liés aux activités opérationnelles	484	1 767
Activités d'investissement		
Acquisition d'immobilisations incorporelles	(484)	(626)
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	(484)	(626)
Activités de financement		
Remboursement du billet à payer (note 9)	–	(1 141)
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	–	(1 141)
Augmentation nette de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	–	–
Trésorerie et équivalents de trésorerie au début et à la fin (note 13)	–	–
Information additionnelle reliée aux activités opérationnelles :		
Intérêts versés	Nul	28

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC

FONDS DE SURVEILLANCE DES RÉGIMES VOLONTAIRES D'ÉPARGNE-RETRAITE

ÉTAT DU RÉSULTAT GLOBAL POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2014

(en milliers de dollars canadiens)

	2014	2013 (27 jours)
PRODUITS		
Produits des activités ordinaires – droits	15	–
Contribution du gouvernement du Québec	2 154	9
	2 169	9
CHARGES		
Frais d'administration		
Salaires et autres avantages du personnel	891	9
Courrier et communications	1 094	–
Frais de déplacement	7	–
Services professionnels et techniques	90	–
Entretien et location d'immeubles	57	–
Entretien et location informatiques	43	–
Fournitures	6	–
Autres	1	–
Dotation aux amortissements des immobilisations corporelles et incorporelles attribuée par le fonds du Régime de rentes du Québec	36	–
Dotation aux amortissements des immobilisations incorporelles du fonds	4	–
	2 229	9
RÉSULTAT NET ET GLOBAL	(60)	–

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC
FONDS DE SURVEILLANCE DES RÉGIMES VOLONTAIRES D'ÉPARGNE-RETRAITE

ÉTAT DE LA VARIATION DE L'ACTIF NET POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2014
(en milliers de dollars canadiens)

	2014	2013 (27 jours)
SOLDE DE L'ACTIF NET AU DÉBUT	–	–
Résultat net et global	(60)	–
SOLDE DE L'ACTIF NET À LA FIN	(60)	–

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC

FONDS DE SURVEILLANCE DES RÉGIMES VOLONTAIRES D'ÉPARGNE-RETRAITE

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE AU 31 DÉCEMBRE 2014

(en milliers de dollars canadiens)

	2014	2013
ACTIF		
Courants		
Trésorerie	15	–
À recevoir du gouvernement du Québec	237	9
	252	9
Non courants		
Immobilisations incorporelles (note 18-d)	75	–
	327	9
PASSIF		
Courants		
Dû au fonds du Régime de rentes du Québec, sans intérêt ni modalité de remboursement	312	9
	312	9
Non courants		
Contributions perçues d'avance	75	–
	387	9
ACTIF NET DU FONDS	(60)	–
	327	9

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

La présidente du conseil d'administration,	La présidente du comité de vérification,	Le président-directeur général,
Francine Martel-Vaillancourt FCPA, FCA, ASC	**Chantal Bélanger FCPA, FCGA, ASC**	**Norman Johnston**

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC
FONDS DE SURVEILLANCE DES RÉGIMES VOLONTAIRES D'ÉPARGNE-RETRAITE

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2014
(en milliers de dollars canadiens)

	2014	2013 (27 jours)
Activités opérationnelles		
Résultat net et global	(60)	–
Ajustements :		
Dotation aux amortissements des immobilisations incorporelles du fonds	4	–
	(56)	
Variation nette des éléments hors caisse liée aux activités opérationnelles (note 22)	150	–
Flux de trésorerie liés aux activités opérationnelles	94	–
Activités d'investissement		
Acquisition d'immobilisations incorporelles	(79)	–
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	(79)	–
Augmentation nette de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	15	–
Trésorerie et équivalents de trésorerie au début	–	–
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin (note 13)	15	–

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 DÉCEMBRE 2014

(Sauf indications contraires, les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens.)

1. Constitution et mandats de la Régie des rentes du Québec

La Régie des rentes du Québec (« la Régie ») est un organisme public à caractère administratif. Elle jouit de la personnalité morale et de l'autonomie administrative et financière. Elle a son domicile au Canada, au Québec au lieu et à l'adresse de son siège, soit au 2600, boulevard Laurier, à Québec.

Elle administre le Régime de rentes du Québec selon la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et le crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants selon la *Loi sur les impôts*. De plus, elle surveille les régimes complémentaires de retraite selon la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* et les régimes volontaires d'épargne-retraite selon la *Loi sur les régimes volontaires d'épargne-retraite*. Cette dernière loi est entrée en vigueur le 1er juillet 2014.

La Régie a été créée par une loi du Parlement du Québec (1965, chapitre 24), au Canada. Elle est mandataire de l'État. Ses actes n'engagent cependant qu'elle-même. À ce titre, elle est exempte d'impôts.

2. Description des mandats de la Régie

La présente description est fournie à titre d'information. Pour des renseignements plus complets sur les programmes, il faut se référer à la loi applicable selon le cas.

2-a) Régime de rentes du Québec

La *Loi sur le régime de rentes du Québec* est entrée en vigueur le 1er janvier 1966. Le Régime de rentes du Québec (« le Régime ») est obligatoire. Il a pour objectif de permettre aux travailleurs et aux personnes dont ils ont la charge de recevoir un montant de base contre la perte de revenus résultant de la retraite, de l'invalidité ou du décès. En vertu de cette loi, la Régie a aussi pour mission de promouvoir la planification financière de la retraite, notamment en favorisant l'établissement et l'amélioration des régimes de retraite.

2-a-1) Financement et actif net du fonds du Régime de rentes du Québec

Le Régime utilise un mode de financement dit « par capitalisation partielle », se situant entre un financement par répartition pure et un financement par capitalisation. Ce mode de financement implique que les cotisations de l'année servent à payer les prestations courantes et à constituer une réserve permettant de stabiliser son financement à long terme.

Le Régime dispose de trois sources pour verser ses prestations :

1. Les cotisations courantes payées à parts égales par les salariés et leurs employeurs. Les travailleurs autonomes ainsi que les ressources intermédiaires ou de type familial doivent verser les deux parts;
2. Les revenus de placement de la réserve du Régime, c'est-à-dire les revenus générés par les actifs financiers confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec (« la Caisse »);
3. L'utilisation de la réserve en cas d'insuffisance des deux premières sources.

Le gouvernement et la Régie n'assument pas d'obligations juridiques ou implicites de verser des sommes au Régime en cas de financement déficitaire de ce dernier. De plus, la responsabilité du Régime quant aux versements des rentes et prestations prévues par la loi actuelle est limitée à l'actif net du Régime.

Si le taux de cotisation du Régime est inférieur au taux de cotisation d'équilibre, la stabilité du financement du Régime à long terme pourrait être affectée, selon les hypothèses de l'*Évaluation actuarielle du Régime de rentes du Québec au 31 décembre 2012*. Dans l'éventualité où la réserve serait épuisée, si l'on voulait poursuivre le versement de prestations, le taux de cotisation devrait être rajusté au taux de cotisation par répartition[31], ou certaines prestations devraient être diminuées afin de maintenir le Régime en vigueur. Selon l'*Évaluation actuarielle du Régime de rentes du Québec au 31 décembre 2012*, en l'absence de la réserve, le taux de cotisation par répartition serait de 12,4 % en 2062.

L'actif net du fonds du Régime (réserve) contribue à la stabilisation du financement, mais ne constitue pas la valeur actualisée des prestations futures, conformément au mode de financement par capitalisation partielle. Il représente l'avoir accumulé qui servira pour le paiement des rentes, des prestations et des autres charges dans l'avenir. Au 31 décembre 2014, l'actif net du Régime est de 52,0 milliards de dollars (2013 : 45,9 milliards de dollars), soit environ 4,2 fois le montant des rentes et des prestations de l'année civile 2014.

La direction est d'avis que le Régime n'a pas d'obligations au-delà du versement mensuel courant des rentes et des prestations. Elle considère que le fait donnant lieu à l'obligation survient mensuellement lorsque la personne a officiellement acquis ou maintenu le statut lui donnant droit aux rentes ou aux prestations. Ainsi, les états financiers ne présentent pas la valeur actualisée des obligations pour les individus qui bénéficient de rentes et de prestations en ce moment ni pour ceux qui pourraient en bénéficier dans l'avenir.

Pour être en mesure d'évaluer la stabilité du financement du Régime à long terme, on doit plutôt se référer au concept de « taux de cotisation d'équilibre ». Il s'agit du taux de cotisation, applicable aux années futures, qui serait nécessaire pour maintenir constant à long terme le rapport entre la réserve et les sorties de fonds annuelles pour ainsi assurer un financement stable du Régime à long terme.

Le taux d'équilibre est établi comme suit : c'est le plus bas taux de cotisation possible qui est appliqué à partir de la troisième année de la période minimale de projection et qui fait en sorte que le rapport entre la réserve à la fin d'une année et les sorties de fonds (dépenses) prévues de l'année suivante, calculé pour la dernière année de la période de projection, soit au moins égal au même rapport calculé pour la vingtième année précédant la fin de la période de projection. Lorsque la troisième année de la période minimale de projection est antérieure à 2018, cette année est présumée être l'année 2018.

Comme il est présenté dans le rapport de l'*Évaluation actuarielle du Régime de rentes du Québec au 31 décembre 2012*, le taux de cotisation d'équilibre est évalué à 11,02 %. Ci-dessous, la Régie présente un résumé des principales hypothèses utilisées pour calculer le taux de cotisation d'équilibre et pour estimer les entrées et les sorties de fonds, la réserve et le taux de cotisation par répartition.

Démographiques	
Indice synthétique de fécondité	de 1,67 à 1,65 (à compter de 2017)
Réduction de la mortalité (espérance de vie de la population à la naissance)	Hommes : de 80,0 à 85,6 (2062) Femmes : de 83,9 à 88,3 (2062)
Solde migratoire par rapport à la population totale	de 0,45 % (2013) à 0,36 % (2062)

31. Le taux de cotisation par répartition est calculé en divisant les sorties de fonds d'une année par la masse salariale soumise à cotisation de la même année. Il permet ainsi de constater le taux qui serait exigé des cotisants pour financer les sorties de fonds en l'absence de réserve.

Économiques	
Taux de chômage	de 7,5 % à 6,1 % (à compter de 2019)
Taux d'inflation	de 2,0 % à 2,2 % (à compter de 2024)
Taux réel d'augmentation des gains moyens de travail (variation annuelle)	de 0,6 % à 1,1 % (à compter de 2018)
Taux de rendement réel	de 3,7 % à 4,2 % (à compter de 2024)

Des renseignements plus détaillés sur les hypothèses et méthodes figurent dans les évaluations actuarielles préparées par la Régie. Il est à noter que si la situation future s'avère différente des hypothèses retenues, le taux de cotisation d'équilibre, les entrées et sorties de fonds prévues, la réserve et le taux de cotisation par répartition pourraient varier significativement.

Pour donner un aperçu des effets de la modification d'une de ces hypothèses à la fois, la Régie a réalisé plusieurs tests de sensibilité des résultats sur le taux d'équilibre. Ces tests servent à évaluer l'écart qui se produirait sur le taux d'équilibre si l'évolution d'une hypothèse différait de celle retenue dans l'évaluation. Ils ont été limités aux principales variables démographiques et économiques.

Neuf hypothèses font l'objet d'une analyse de sensibilité. Deux tests sont effectués pour chaque hypothèse, sauf pour l'hypothèse de rendement réel, pour laquelle il y en a quatre. Le premier test évalue l'incidence sur le taux d'équilibre d'une évolution moins favorable pour le Régime que celle retenue dans l'évaluation actuarielle, et le second mesure l'effet d'une évolution plus favorable.

Les changements d'hypothèses utilisés correspondent à un écart jugé significatif par rapport à l'hypothèse retenue dans l'évaluation actuarielle, sans toutefois constituer les bornes inférieure et supérieure d'un intervalle probable d'évolution de chaque variable. Afin de faciliter l'interprétation des résultats et d'illustrer les variations dans l'établissement des hypothèses ainsi que les différents contextes démographiques et économiques qui peuvent exister, il a été décidé d'associer, lorsque cela est possible, les tests de sensibilité à une hypothèse utilisée dans un autre pays.

La comparaison entre la valeur de cet indicateur dans les tests et dans l'évaluation actuarielle indique dans quelle mesure le taux d'équilibre est sensible à chaque changement d'hypothèse. L'évolution moins favorable d'une hypothèse se traduit par un taux de cotisation d'équilibre plus élevé que dans l'évaluation. Une évolution plus favorable a l'effet inverse. L'écart entre le taux de cotisation d'équilibre d'un test particulier et le taux de 11,02 % de l'évaluation actuarielle représente une estimation de la variation du taux de cotisation qui permettrait de compenser l'effet du changement d'hypothèse.

Il est à noter que l'effet observé dans un test ne peut pas être combiné à l'effet d'un ou de plusieurs autres tests puisqu'il existe, entre les hypothèses, plusieurs interrelations qui pourraient réduire ou augmenter l'effet de ces tests. L'effet cumulatif de deux ou de plusieurs changements d'hypothèses n'équivaut donc pas nécessairement à la somme des effets pris isolément.

Le tableau à la page suivante résume les tests de sensibilité que la Régie a effectués dans le cadre de l'*Évaluation actuarielle du Régime de rentes du Québec au 31 décembre 2012*.

Résumé des tests de sensibilité

Nature de l'hypothèse	Hypothèse pessimiste		Hypothèse retenue pour l'évaluation actuarielle		Hypothèse optimiste	
	Description	Taux de cotisation d'équilibre (et variation)	Description	Taux de cotisation d'équilibre	Description	Taux de cotisation d'équilibre (et variation)
Démographie						
Indice de fécondité	2019 et ss : 1,40	11,28 % (+ 26 pc)	2013 : 1,67 enfant/femme 2017 et ss : 1,65	11,02 %	2020 et ss : 1,95	10,72 % (- 30 pc)
Solde migratoire	2014 et ss : 17 400	11,75 % (+ 73 pc)	2015 et ss : 34 800 personnes	11,02 %	2014 et ss : 52 200	10,39 % (- 63 pc)
Espérance de vie (à 65 ans)	**En 2033 :** Hommes : 22,0 ans Femmes : 24,8 ans **En 2062 :** Hommes : 25,4 ans Femmes : 29,3 ans	11,42 % (+ 40 pc)	**En 2033 :** Hommes : 21,1 ans Femmes : 23,7 ans **En 2062 :** Hommes : 23,0 ans Femmes : 25,3 ans	11,02 %	**En 2033 :** Hommes : 19,9 ans Femmes : 22,5 ans **En 2062 :** Hommes : 21,1 ans Femmes : 23,6 ans	10,67 % (- 35 pc)
Économie						
Taux d'activité (15 ans et +)	En 2013 : 64,2 % En 2033 : 57,8 % En 2062 : 56,7 %	11,23 % (+ 21 pc)	En 2013 : 64,6 % En 2033 : 59,3 % En 2062 : 58,5 %	11,02 %	En 2013 : 64,6 % En 2033 : 60,8 % En 2062 : 59,6 %	10,88 % (- 14 pc)
Taux de chômage	2014 et ss : 7,3 %	11,11 % (+ 9 pc)	2019 et ss : 6,1 %	11,02 %	2035 et ss : 4,5 %	10,91 % (- 11 pc)
Taux d'inflation	2013 et ss : 1,5 %	11,26 % (+ 24 pc)	2024 et ss : 2,2 %	11,02 %	2021 et ss : 2,8 %	10,83 % (- 19 pc)
Taux réel d'augmentation des gains moyens de travail	2014 et ss : 0,7 %	11,46 % (+ 44 pc)	2018 et ss : 1,1 %	11,02 %	2022 et ss : 1,5 %	10,64 % (- 38 pc)
Taux de rendement réel* ± 1,5 % (probabilité de 70 %)	2,6 %	11,72 % (+ 70 pc)	4,1 %	11,02 %	5,6 %	10,27 % (- 75 pc)
Taux de rendement réel* ± 3,0 % (probabilité de 95 %)	1,1 %	12,38 % (+ 136 pc)	4,1 %	11,02 %	7,1 %	9,45 % (- 157 pc)
Retraite						
Taux de retraite	**En 2014 :** Hommes à 60 ans : 42,5 % Femmes à 60 ans : 50,0 % **En 2022 et ss :** Hommes à 60 ans : 35,0 % Femmes à 60 ans : 41,0 %	11,14 % (+ 12 pc)	**En 2014 :** Hommes à 60 ans : 52,5 % Femmes à 60 ans : 60,0 % **En 2022 et ss :** Hommes à 60 ans : 45,0 % Femmes à 60 ans : 51,0 %	11,02 %	**En 2014 :** Hommes à 60 ans : 62,5 % Femmes à 60 ans : 70,0 % **En 2022 et ss :** Hommes à 60 ans : 55,0 % Femmes à 60 ans : 61,0 %	10,90 % (- 12 pc)

* Moyenne du taux pour l'ensemble de la période de projection, soit 2013-2062. Il est à noter que le taux de rendement réel correspond au taux de rendement nominal prévu de la Caisse (après les frais de gestion) moins le taux d'inflation prévu.

Note : Dans le tableau ci-dessus, « ss » signifie « suivantes » et « pc » signifie « points centésimaux ».

Mise en garde : Il est à noter que l'effet observé dans un test ne peut pas être combiné à l'effet d'un ou de plusieurs autres tests puisqu'il existe, entre les hypothèses, plusieurs interrelations qui pourraient réduire ou augmenter l'effet de ces tests. L'effet cumulatif de deux ou de plusieurs changements d'hypothèses n'équivaut donc pas nécessairement à la somme des effets pris isolément.

Voici quelques éléments d'information à noter concernant les résultats de certains tests de sensibilité plus significatifs :

- Pour l'espérance de vie, le test « pessimiste » suppose une hausse de l'espérance de vie par rapport à l'évaluation, donc le versement de rentes et de prestations sur une plus longue période. L'espérance de vie en 2050 pour ce test est à un niveau comparable à celle projetée pour la Finlande. Le taux de cotisation d'équilibre se chiffrerait alors à 11,42 %, ce qui représenterait une hausse de 40 points centésimaux par rapport au taux de 11,02 % de l'évaluation.
- D'autres tests très significatifs consistent à faire varier la croissance réelle des gains moyens de travail :
  - Un premier test « pessimiste » retient une augmentation réelle de seulement 0,7 % à partir de 2014, ce qui est similaire à celle de la Suisse. Le taux de cotisation d'équilibre se chiffrerait alors à 11,46 % pour ce test, où l'augmentation des gains moyens de travail est plus faible, ce qui représenterait une hausse de 44 points centésimaux par rapport au taux observé de 11,02 % dans l'évaluation.
  - Un deuxième test « optimiste » utilise plutôt une augmentation réelle de 1,5 % à partir de 2022, correspondant aux projections de la Norvège. Le taux d'équilibre deviendrait alors 10,64 %, soit une baisse de 38 points centésimaux par rapport au taux de 11,02 % observé dans l'évaluation.
- En ce qui concerne le taux de rendement réel de la réserve, nous portons attention aux deux tests pessimistes qui ont été effectués :
  - Un premier test « pessimiste » montre l'effet d'une variation de 1,5 % à la baisse du taux de rendement réel chaque année durant toute la période de projection. Cela représente une diminution d'environ un écart-type par rapport à la moyenne du taux projeté. En d'autres mots, selon cette hypothèse « pessimiste », il y aurait environ 15 % de chances que le rendement réel moyen soit inférieur à 2,6 %. Un rendement de 2,6 % correspond à un taux de cotisation d'équilibre de 11,72 %, soit 70 points centésimaux au-dessus du taux d'équilibre de 11,02 % de l'évaluation.
  - De façon similaire, un autre test « encore plus pessimiste » est présenté, mais cette fois-ci avec un intervalle de confiance d'environ deux écarts-types, c'est-à-dire qu'il montre l'effet d'une baisse de 3,0 % chaque année sur le taux de rendement réel projeté. Avec ce dernier test, le taux de cotisation d'équilibre serait de 12,38 %, soit de 136 points centésimaux plus élevé que le taux d'équilibre de 11,02 % de l'évaluation.

En 2014, le taux de cotisation au Régime était de 10,35 %. Il est passé à 10,50 % le 1er janvier 2015. Il continuera ensuite d'être augmenté de 0,15 % par année pour atteindre 10,80 % le 1er janvier 2017. Toutefois, le gouvernement peut prévoir, pour chaque année, qu'il n'y aura pas d'augmentation du taux de cotisation ou que l'augmentation sera moindre que 0,15 %, lorsque le plus récent taux de cotisation d'équilibre publié par la Régie à la *Gazette officielle du Québec* est inférieur au taux de cotisation prévu pour l'année. À compter de 2018, un mécanisme de rajustement automatique du taux de cotisation viendra rétablir l'équilibre du financement du Régime, s'il y a lieu. Le taux de cotisation légal devra être rajusté s'il est inférieur au taux de cotisation d'équilibre. En effet, lorsque l'écart entre le taux de cotisation d'équilibre et le taux de cotisation légal sera d'au moins 0,1 %, le taux de cotisation légal sera augmenté à raison de 0,1 % par année, jusqu'à ce que l'écart devienne inférieur à 0,1 %. Cependant, malgré ce mécanisme, le gouvernement pourra prévoir que le taux de cotisation demeure le même que celui de l'année précédente.

Selon l'*Évaluation actuarielle du Régime de rentes du Québec au 31 décembre 2012*, sans que le mécanisme de rajustement automatique des cotisations intervienne, le Régime sera en mesure de verser les rentes et prestations, et de payer ses frais d'administration

dus sur une très longue période. La réserve (l'actif net) devrait se maintenir à un montant supérieur à trois fois les sorties de fonds annuelles au cours des trente prochaines années. Les évaluations actuarielles statutaires sont réalisées tous les trois ans; la prochaine fera état de la situation du Régime au 31 décembre 2015.

En complément d'information, le tableau suivant résume, sur la période de projection de l'évaluation actuarielle, soit entre 2013 et 2062, les principales entrées et sorties de fonds prévues du Régime, l'état de sa réserve et le taux de cotisation par répartition. Ces données proviennent de l'*Évaluation actuarielle du Régime de rentes du Québec au 31 décembre 2012*.

Projection de la réserve (en millions de dollars courants)

Année	Entrées de fonds			Sorties de fonds			Réserve		Taux de cotisation par répartition (%)
	Cotisations	Revenus de placement	Total	Prestations	Frais d'administration	Total	Au 31 décembre	En proportion des sorties de fonds de l'année suivante	
2013	12 257	2 299	14 556	11 752	118	11 870	42 001	3,4	9,9
2014	12 914	2 455	15 369	12 410	121	12 531	44 839	3,4	10,0
2015	13 587	2 619	16 206	13 133	124	13 257	47 788	3,4	10,2
2016	14 274	2 790	17 064	13 840	127	13 967	50 885	3,5	10,4
2017	14 991	2 970	17 961	14 560	130	14 690	54 156	3,5	10,6
2018	15 493	3 154	18 647	15 310	133	15 443	57 360	3,5	10,7
2019	16 011	3 334	19 345	16 084	137	16 221	60 484	3,6	10,9
2020	16 546	3 509	20 055	16 878	140	17 018	63 521	3,6	11,1
2021	17 101	3 678	20 779	17 697	144	17 841	66 459	3,6	11,3
2022	17 665	3 841	21 506	18 557	147	18 704	69 261	3,5	11,4
2027	21 021	5 192	26 213	23 369	168	23 537	83 406	3,4	12,1
2032	25 345	6 023	31 369	28 436	193	28 630	96 566	3,3	12,2
2037	30 717	7 006	37 723	33 991	222	34 213	112 502	3,2	12,0
2042	36 867	8 192	45 059	40 936	254	41 190	131 405	3,1	12,0
2047	43 869	9 412	53 281	49 169	292	49 460	150 644	2,9	12,2
2052	52 033	10 569	62 602	58 971	335	59 306	168 618	2,7	12,3
2057	61 726	11 418	73 144	70 834	384	71 218	181 267	2,5	12,4
2062	73 610	11 864	85 474	84 021	441	84 462	187 799	2,2	12,4

Note : À partir de 2022, on présente dans le tableau ci-dessus seulement une année à chaque période de cinq ans. De plus, les données de l'évaluation actuarielle du tableau ci-dessus n'ont pas été modifiées pour tenir compte des résultats réels des années 2013 et 2014.

Les notes « 2-a-2) Rente de retraite » à « 2-a-9) Indexation des rentes » illustrent les principales modalités des rentes et prestations en vigueur en date du 31 décembre 2014 ainsi que, le cas échéant, les principaux changements futurs connus à cette date.

2-a-2) Rente de retraite

La rente de retraite est payable mensuellement à tous les cotisants de 60 ans ou plus, sous réserve des dispositions de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* (Loi RRQ). Le montant mensuel initial est égal à 25 % de la moyenne mensuelle des gains admissibles durant la période cotisable.

Les rentes débutant avant 2013 étaient rajustées de 0,5 % par mois d'écart avec la date anniversaire de 65 ans, à la baisse ou à la hausse, jusqu'à concurrence de 60 mois, selon

que la personne demandait sa rente avant ou après l'âge de 65 ans. À la suite des récentes modifications à la Loi RRQ, le rajustement à la rente de retraite est modifié comme suit :

- Pour les rentes débutant avant 65 ans, le facteur d'ajustement sera haussé progressivement de 0,5 % à 0,6 %. Cette hausse s'appliquera entre 2014 et 2016. Le facteur d'ajustement augmentera en fonction du montant de la rente. Il demeurera à 0,5 % pour une personne qui reçoit une rente très faible. Il augmentera graduellement jusqu'à 0,6 % pour une personne qui reçoit la rente maximale.
- Pour les rentes débutant après 65 ans, le facteur d'ajustement a été haussé à 0,7 % par mois d'écart depuis le 1er janvier 2013.

En 2014, la rente mensuelle maximale versée aux nouveaux bénéficiaires à compter de 65 ans est de 1 038,33 $.

2-a-3) Rente de conjoint survivant

La rente de conjoint survivant est attribuée dans la mesure où le cotisant décédé a cotisé au Régime pendant au moins le tiers de sa période cotisable, sous réserve d'un minimum de trois années, ou s'il a cotisé pour au moins dix ans. Le montant de la rente varie principalement selon l'âge du conjoint survivant ainsi que selon les gains admissibles et les cotisations de la personne décédée. En 2014, la rente mensuelle maximale versée aux nouveaux bénéficiaires est de 846,94 $.

2-a-4) Rente d'invalidité

La rente d'invalidité est versée à tout cotisant qui est déclaré invalide au sens de la Loi RRQ. Le montant de la rente varie selon les gains admissibles et les cotisations de la personne invalide. En 2014, la rente mensuelle maximale versée aux nouveaux bénéficiaires est de 1 236,32 $.

2-a-5) Montant additionnel pour invalidité

Depuis 2013, une nouvelle disposition de la Loi RRQ prévoit un montant additionnel pour invalidité pour les bénéficiaires de la rente de retraite, lorsque certaines conditions sont respectées. Cette disposition vise les bénéficiaires d'une rente de retraite âgés de 60 à 65 ans qui deviennent invalides en raison d'une incapacité à exercer à temps plein tout type d'emploi et qui ne sont pas admissibles à la rente d'invalidité. Un montant additionnel fixe de 457,57 $ par mois pour invalidité s'ajoute alors à leur rente de retraite. Cet ajout à la rente mensuelle cesse lorsque le bénéficiaire atteint l'âge de 65 ans.

2-a-6) Rente d'orphelin

La rente d'orphelin est versée pour chacun des enfants mineurs d'un cotisant décédé. En 2014, le montant de la rente est de 230,72 $ par mois pour chaque enfant.

2-a-7) Rente d'enfant de cotisant invalide

La rente d'enfant de cotisant invalide est versée pour chacun des enfants mineurs d'un cotisant invalide au sens de la Loi RRQ. En 2014, le montant de la rente mensuelle est de 73,25 $ par enfant.

2-a-8) Prestation de décès

La prestation de décès est versée en priorité à la personne qui a acquitté les frais funéraires, pourvu qu'elle en fasse la demande dans les 60 jours qui suivent le décès du cotisant. Après ce délai, elle est versée aux demandeurs qualifiés au sens de la Loi RRQ. Le montant de cette prestation est fixé à 2 500 $ depuis janvier 1998 pour tous les cotisants qui satisfont aux exigences du Régime.

2-a-9) Indexation des rentes

Les rentes sont indexées annuellement en fonction de l'indice moyen des prix à la consommation au Canada. Le taux d'indexation au 1er janvier 2014 est de 0,9 %.

2-b) Régimes complémentaires de retraite

En vertu de la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite*, la Régie a pour mandat de s'assurer que l'administration et le fonctionnement des régimes de retraite sont conformes à cette loi. Elle fournit l'expertise-conseil au gouvernement pour assurer l'évolution du cadre législatif applicable aux régimes complémentaires de retraite. Le fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite (fonds RCR) est constitué à même les droits versés par les régimes complémentaires de retraite sous la surveillance de la Régie.

Depuis janvier 2009, la Régie a le mandat d'administrer les rentes de retraite de certains participants et bénéficiaires dont les droits accumulés dans leur régime de retraite à prestations déterminées sont réduits à la terminaison du régime de retraite en raison de la faillite de leur employeur. Depuis décembre 2010, ce mandat s'est aussi étendu aux employeurs qui sont sous l'effet d'une ordonnance ou d'un jugement en vertu de la *Loi sur les arrangements avec les créanciers des compagnies* (LACC), de la partie III de la *Loi sur la faillite et l'insolvabilité* (LFI) ou de la *Loi sur les liquidations et les restructurations*. Initialement, les régimes visés étaient ceux dont la date de terminaison était antérieure au 1er janvier 2012. À la fin de 2011, ce mandat a été prolongé pour viser les régimes qui se sont terminés avant le 1er janvier 2014.

En juin 2011, le mandat de la Régie quant à l'administration des rentes de retraite de certains participants et bénéficiaires a également été élargi pour viser un régime de retraite auquel est partie un employeur du secteur des pâtes et papiers ayant conclu, alors qu'il était sous la protection de la LACC ou de la LFI avant le 1er janvier 2012, une entente, même s'il n'y avait pas de terminaison du régime, avec le gouvernement visant le maintien du régime.

2-c) Crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants

La Régie administre le crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants (CIRSE) en vertu de la *Loi sur les impôts*.

Une somme est versée aux personnes qui ont des enfants à charge de moins de 18 ans. Son montant varie selon leur situation conjugale (avec ou sans conjoint), le nombre d'enfants à leur charge qui résident avec elles, leur revenu familial de l'année précédente ainsi que le nombre d'enfants en garde partagée. Un supplément est également versé pour les enfants handicapés admissibles.

La Régie s'occupe des relations avec la clientèle du Soutien aux enfants ainsi que de la mise en paiement de cette aide financière.

Les prestations versées aux clients sont assumées directement par le gouvernement du Québec à même ses propres états financiers. C'est pour cette raison qu'ils ne figurent pas dans ceux du fonds pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants (fonds CIRSE) à la Régie. Donc, les états financiers du fonds présentent les contributions du gouvernement et les frais de fonctionnement encourus par la Régie pour l'administration du crédit d'impôt.

2-d) Régimes volontaires d'épargne-retraite

Le 3 décembre 2013, l'Assemblée nationale du Québec a adopté le projet de loi nº 39 : la *Loi sur les régimes volontaires d'épargne-retraite*. Cette loi est entrée en vigueur le 1er juillet 2014. Elle crée un régime à faible coût pour permettre aux travailleurs d'épargner en vue de leur retraite.

Les régimes volontaires d'épargne-retraite (RVER) sont administrés par des établissements financiers autorisés. Les employeurs visés par la Loi sont tenus d'offrir à leurs employés un RVER. Ces derniers ont l'obligation de l'offrir selon des dates préétablies dans la Loi en fonction de leur nombre d'employés. Les RVER seront donc mis en place graduellement dans les entreprises au cours des prochaines années.

Le fonds de surveillance des régimes volontaires d'épargne-retraite (fonds RVER) est constitué à même les droits versés par ces régimes qui sont sous la surveillance de la Régie. Depuis 2014, le fonds a commencé à recevoir des droits qui sont prescrits par règlement.

En vertu de la *Loi sur les régimes volontaires d'épargne-retraite*, la Régie a pour mandat de s'assurer que l'administration et le fonctionnement des RVER sont conformes à cette loi. Elle surveillera donc ces régimes.

3. Principales méthodes comptables

3-a) Généralités et conformité aux Normes internationales d'information financière

Les présents états financiers ont été préparés conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS).

Ces états financiers ont été préparés selon la base du coût historique, à l'exception des dépôts à participation, qui sont évalués à la juste valeur, de la provision pour congés de maladie, vacances et autres qui est évaluée à sa valeur actualisée des paiements futurs ainsi que des autres provisions qui sont évaluées à la meilleure estimation des paiements futurs prévus, actualisés lorsque l'effet du temps est significatif.

Ces états financiers ont été approuvés pour publication par le conseil d'administration de la Régie le 27 mars 2015 et sont présentés en dollars canadiens.

Le fonds RVER est en activité depuis le 4 décembre 2013 avec la sanction du projet de loi sur les RVER.

3-b) Cotisations au Régime

Revenu Québec perçoit les cotisations au nom de la Régie et les lui verse régulièrement. Ces montants sont provisoires et demeurent susceptibles de vérification et de rectification. Les cotisations sont comptabilisées lorsqu'elles sont dues et selon la meilleure estimation à la fin de l'exercice, comme il est expliqué plus en détail à la note 5-a. Le cas échéant, les rajustements sont inscrits dans l'exercice au cours duquel ils sont connus.

3-c) Revenus de placement

3-c-1) Sur les actifs financiers confiés à la Caisse

Comme il est décrit à la note 16, la Régie place tout l'argent excédentaire à la Caisse. Les placements sont faits sous forme de dépôts à vue ou de dépôts à participation. Les revenus de placement représentent donc ceux attribués par la Caisse, nets des frais de gestion de celle-ci, qui ont été générés par les actifs financiers de la Régie confiés à la Caisse. Ces revenus comprennent donc les revenus nets de placement, les gains (pertes) nets réalisés sur la vente de placements, l'augmentation (diminution) non réalisée de la juste valeur, ainsi que les intérêts gagnés sur les dépôts à vue.

3-c-2) Intérêts gagnés et pénalités perçues lors de la production de l'avis de cotisation par Revenu Québec

Revenu Québec perçoit ces montants au nom de la Régie en produisant un avis de cotisation au mandataire ou au travailleur autonome lorsque ceux-ci ont omis de payer leur cotisation selon le calendrier de remise prévu. Ces sommes sont ensuite versées périodiquement à la Régie. Cette dernière comptabilise ces montants selon la meilleure estimation à la fin de l'exercice. Ceux-ci sont provisoires et demeurent susceptibles d'être corrigés. Le cas échéant, les rajustements sont inscrits dans l'exercice au cours duquel ils sont connus.

3-d) Produits des activités ordinaires – droits

Pour ces produits des fonds RCR et RVER, la méthode de comptabilisation utilisée consiste à comptabiliser ceux-ci au moment de la réception de la déclaration d'information reçue du client.

3-e) Contributions du gouvernement du Québec

i) Le ministère de la Famille verse chaque année une contribution à la Régie pour assurer le financement du fonds CIRSE.

ii) Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale versera jusqu'en 2017 une contribution à la Régie pour assurer la mise en œuvre du fonds RVER.

Ces contributions sont comptabilisées en produit en fonction des charges de l'exercice, à l'exception de celles qui servent à acquérir des immobilisations incorporelles et qui sont reportées au poste « Contributions perçues d'avance » et comptabilisées à titre de produits graduellement dans l'avenir au même rythme que la durée d'utilité des immobilisations incorporelles correspondantes.

Le cas échéant, la Régie doit rembourser au gouvernement du Québec les sommes reçues en excédent des charges réellement engagées pour chacun de ces fonds. Les contributions à rembourser sont alors présentées dans le poste « Dû au gouvernement du Québec ».

3-f) Produits d'administration provisoire de régimes de retraite et produits d'administration de rentes de retraités

Ces types de produits sont comptabilisés au fur et à mesure que des charges correspondantes sont engagées pour la gestion de régimes sous administration provisoires ou pour l'administration de rentes de retraités selon les mandats décrits à la note 2-b. La Régie facture à chaque dossier le coût des travaux qu'elle a réalisés pour ce dernier.

3-g) Dépenses de rentes et prestations

Ces dépenses sont comptabilisées lorsque les demandes de rentes et de prestations sont dues chaque mois. Elles comprennent également les rentes et prestations payées par le Régime de pensions du Canada (RPC) pour le compte de la Régie, situation qui se produit lorsque des clients ont accumulé des droits dans les deux régimes, mais ont effectué leur demande de rentes ou de prestations au RPC.

3-h) Partage des frais d'administration entre les divers fonds administrés par la Régie

Le partage des frais d'administration entre les divers fonds administrés par la Régie est établi en imputant à chaque fonds les dépenses directes qui lui sont propres et en répartissant les dépenses indirectes en fonction des efforts que la Régie a réellement consacrés à chaque fonds ou selon d'autres indicateurs appropriés. Les augmentations de banques de vacances et de maladie sont imputées au fonds auquel l'employé est affecté.

3-i) Gestion de la trésorerie du fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite et attribution de rendement par le fonds du Régime de rentes du Québec

La trésorerie et les équivalents de trésorerie du fonds RCR sont confiés au fonds RRQ, qui effectue une gestion globale de la trésorerie pour tous les fonds. Puisque la trésorerie du fonds RCR est toujours positive, la Régie transfère donc indirectement les liquidités du fonds RCR pour les placer à la Caisse. Sur la base d'une entente conclue entre les deux fonds, un rendement qui est calculé sur une moyenne pondérée du rendement des dépôts à participation et des dépôts à vue est attribué au fonds RCR.

3-j) Régimes de retraite du personnel

La comptabilité des régimes à cotisation déterminée est appliquée aux régimes généraux et obligatoires, car les obligations de la Régie envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur. Ainsi, seules les cotisations payées par la Régie sont imputées aux résultats de l'exercice en fonction des taux de cotisation déterminés pour le service courant. Celles-ci sont passées en charges à mesure qu'elles deviennent exigibles.

3-k) Instruments financiers

Un instrument financier est tout contrat qui donne lieu à un actif financier pour une entité et à un passif financier ou à un instrument de capitaux propres pour une autre entité.

3-k-1) Actifs et passifs financiers

Les actifs et les passifs financiers sont comptabilisés initialement à la juste valeur. On y ajoute les coûts de transaction directement imputables, sauf pour les actifs à la juste valeur par le biais du résultat net, pour lesquels ceux-ci sont comptabilisés en résultat net. Ils sont ensuite classés sous l'une des catégories suivantes applicables à la Régie : actifs à la juste valeur par le biais du résultat net; prêts et créances; autres passifs financiers. L'intention pour laquelle les instruments financiers ont été acquis et leurs caractéristiques déterminent leur classement. Selon leur classification, ils sont subséquemment comptabilisés de la manière décrite ci-dessous.

Actifs à la juste valeur par le biais du résultat net

Les actifs financiers classés comme actifs à la juste valeur par le biais du résultat net sont comptabilisés à la juste valeur à chaque date de fin de période, et toute variation

de la juste valeur est présentée aux résultats nets dans la période au cours de laquelle elle survient. La juste valeur est le prix qui serait reçu pour la vente d'un actif ou payé pour le transfert d'un passif lors d'une transaction normale entre des intervenants du marché à la date d'évaluation.

Cette catégorie inclut les dépôts à participation qui ont été désignés à la juste valeur par le biais du résultat net en raison du fait qu'il s'agit d'un groupe d'actifs financiers qui est géré et évalué d'après la méthode de la juste valeur. Les dépôts à participation au fonds particulier de la Caisse sont évalués à la juste valeur établie par la Caisse. Ces dépôts à participation sont notamment investis dans les portefeuilles spécialisés de la Caisse, pour lesquels celle-ci établit la juste valeur dans chaque portefeuille spécialisé à la fin de la période en fonction de la juste valeur de l'actif net qu'il détient à cette date. L'actif net des portefeuilles spécialisés est établi à la juste valeur au moyen de méthodes d'évaluation utilisées dans les marchés de capitaux telles que l'actualisation au taux d'intérêt courant des flux de trésorerie futurs et les cours des principales bourses ainsi que les cours qui sont fournis par des courtiers en valeurs mobilières reconnus. De plus, certaines évaluations sont réalisées par la Caisse selon des méthodes d'évaluation couramment employées. Le prix unitaire d'une unité de participation dans un portefeuille spécialisé est établi en divisant l'avoir net dudit portefeuille par le nombre d'unités émises. Les variations de la juste valeur sont comptabilisées dans les revenus de placement de l'exercice. Les achats et les ventes de dépôts à participation sont comptabilisés à la date du règlement.

Prêts et créances

Ce sont des actifs financiers non dérivés à paiements déterminés ou déterminables, qui ne sont pas cotés sur un marché actif.

Les éléments inclus dans cette catégorie sont la trésorerie, les clients et autres débiteurs (à l'exception des éléments non financiers, le cas échéant), les sommes à recevoir entre les fonds, les revenus de placement à recevoir de la Caisse, et la somme à recevoir du gouvernement du Québec. À chaque date de fin de période, ils sont évalués au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif, ce qui représente une approximation raisonnable de leur juste valeur.

Autres passifs financiers

Les éléments inclus dans cette catégorie sont les découverts bancaires, y compris le découvert bancaire au fonds général de la Caisse, les sommes dues entre les fonds, la somme due au gouvernement du Québec, les fournisseurs et autres créditeurs (à l'exception des éléments non financiers).

À chaque date de fin de période, ils sont évalués au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

La valeur comptable des autres passifs financiers correspond à une approximation raisonnable de la juste valeur.

Dépréciation d'actifs financiers

À chaque date de fin de période, la Régie fait une évaluation pour vérifier s'il y a des renseignements objectifs qui indiquent la présence d'une dépréciation d'un actif financier non comptabilisé à la juste valeur par le biais du résultat net. La perte de valeur correspond à l'excédent de la valeur comptable sur, selon le cas, la juste valeur ou la valeur actualisée des flux de trésorerie futurs. Cette dépréciation est inscrite au résultat net, le cas échéant.

3-k-2) Hiérarchie de la juste valeur

Les instruments financiers comptabilisés à la juste valeur à l'état de la situation financière sont classés selon la hiérarchie suivante :

Niveau 1

Le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur les prix (non rajustés) auxquels l'entité peut avoir accès à la date d'évaluation sur des marchés actifs pour des actifs ou des passifs identiques.

Niveau 2

Le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur des données autres que les prix cotés visés au niveau 1, qui sont observables, pertinentes et disponibles, soit directement (sous forme de prix), soit indirectement (déterminées à partir de prix). Ce niveau inclut les instruments dont l'évaluation est fondée sur les prix cotés sur des marchés qui ne sont pas actifs pour des instruments identiques, les instruments dont l'évaluation est fondée sur le prix observé sur des marchés actifs pour des instruments similaires ainsi que sur des techniques qui s'appuient sur des hypothèses tenant compte des données de marché observables.

Niveau 3

Le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur des données qui ne sont pas observables. Il est à noter que les données utilisées doivent être les meilleures données disponibles et refléter les hypothèses que les intervenants de marché utiliseraient pour fixer le prix de l'actif, y compris les hypothèses sur les risques. Ce niveau comprend également les instruments dont l'évaluation repose sur des techniques qui s'appuient sur des hypothèses tenant compte de données de marché observables, mais rajustées de manière importante afin de refléter les caractéristiques propres à l'instrument évalué.

Le classement des instruments financiers selon les niveaux de la hiérarchie est établi au moment de l'évaluation initiale des instruments et revu à chaque date d'évaluation subséquente. Les transferts entre les niveaux hiérarchiques sont mesurés à la juste valeur au début de chaque année.

L'information quantitative relative à la hiérarchie de la juste valeur est présentée à la note 15.

3-l) À recevoir ou dû à un autre fonds

Afin de simplifier les processus administratifs, c'est le fonds RRQ qui effectue les activités opérationnelles d'encaissement et de déboursés pour les quatre fonds comptables, à l'exception des revenus de droits du fonds RCR. Ainsi, lorsque ce fonds effectue une opération au nom d'un autre fonds, il enregistre la contrepartie dans le compte inter-fonds approprié « À recevoir » ou « Dû à un autre fonds ». La même chose se produit lorsque le fonds RRQ assume des dépenses communes aux quatre fonds et facture ensuite une quote-part de celles-ci aux autres fonds. Il est à noter qu'une écriture correspondante est toujours effectuée dans l'autre fonds concerné afin que les inter-fonds balancent en tout temps.

3-m) Immobilisations corporelles et incorporelles

Les développements de systèmes informatiques et les logiciels sont de nature incorporelle, et toutes les autres immobilisations sont de nature corporelle.

3-m-1) Évaluation initiale

Immobilisations corporelles

Ces immobilisations sont initialement comptabilisées au coût. Celui-ci inclut le prix d'achat, auquel on ajoute, le cas échéant, les frais de transport et d'installation ainsi que les coûts d'emprunts.

Immobilisations incorporelles

Ces immobilisations sont initialement comptabilisées à leur coût. Le coût varie selon le mode d'acquisition :

Achat séparé

Les coûts incluent alors le prix d'achat, auquel on ajoute, le cas échéant, les frais de transport et d'installation ainsi que les coûts d'emprunts jusqu'à ce que l'actif se trouve dans l'état nécessaire pour être exploité de la manière prévue par la direction.

Développement de systèmes à l'interne

La Régie réalise la majorité des acquisitions d'immobilisations incorporelles de cette façon. Elle affecte plusieurs employés internes ainsi que des consultants externes à la réalisation et à la gestion de ses projets de développement de systèmes informatiques.

Les coûts directement liés au développement peuvent être inclus dans les coûts capitalisés de développement de systèmes lorsqu'ils remplissent les critères mentionnés ci-dessous. Il s'agit des coûts de main-d'œuvre directs, des coûts d'emprunts et des autres coûts qui sont directement rattachés au développement des systèmes concernés jusqu'à la date où ils sont dans l'état nécessaire pour être exploités de la manière prévue par la direction. Aucuns frais généraux administratifs ne sont inclus.

Pour que les coûts mentionnés précédemment soient capitalisés au coût d'une immobilisation incorporelle, il est obligatoire que le projet :

1. ne soit pas du type « recherche »; et
2. ait franchi l'étape préliminaire de la conception, donc qu'il ait atteint celle du développement, et que les critères suivants soient satisfaits :
   a) il est techniquement faisable d'achever le système en vue de sa mise en service;
   b) la Régie a l'intention d'achever le système et de le mettre en service;
   c) la Régie a la capacité de mettre le système en service;
   d) il est possible de démontrer que le système générera des avantages futurs probables;
   e) la Régie a suffisamment de ressources techniques, financières et autres pour achever le développement du système et le mettre en service;
   f) les coûts attribuables au développement de ce système peuvent être mesurés et évalués de façon fiable.

3-m-2) Évaluation ultérieure après la comptabilisation

Pour toutes ses immobilisations corporelles et incorporelles, la Régie utilise le modèle du coût. Selon cette méthode, le coût des immobilisations corporelles et incorporelles est diminué du cumul des amortissements et, le cas échéant, du cumul des pertes de valeur.

3-m-3) Amortissement

Les valeurs résiduelles, le mode d'amortissement et la durée d'utilité déterminée sont revus chaque année et rajustés au besoin.

Immobilisations corporelles

Les immobilisations sont amorties selon la méthode de l'amortissement linéaire en fonction de leur durée d'utilité déterminée :

▪ Ameublement et équipement de bureau	de 5 à 7 ans
▪ Équipement et matériel informatique	de 3 à 7 ans
▪ Matériel roulant	3 ans

Les améliorations locatives sont amorties de façon linéaire au maximum sur la durée restante du bail.

Immobilisations incorporelles

Toutes les durées d'utilité de ces immobilisations sont déterminées. Elles sont amorties selon la méthode de l'amortissement linéaire en fonction de leur durée d'utilité déterminée :

▪ Logiciels	de 3 à 7 ans
▪ Développements de systèmes informatiques[32]	de 5 à 10 ans

Dotation aux amortissements

La dotation aux amortissements est incluse, selon le fonds comptable concerné, dans les comptes suivants de l'état du résultat global :

- « Dotation aux amortissements des immobilisations corporelles et incorporelles »;
- « Dotation aux amortissements des immobilisations incorporelles du fonds »;
- « Dotation aux amortissements des immobilisations corporelles et incorporelles attribuée par le fonds du Régime de rentes du Québec ».

3-m-4) Dépréciation

À chaque date de fin de période, la Régie recherche et analyse tous les renseignements objectifs qui sont disponibles à l'interne ou à l'externe et qui révéleraient des indices de la dépréciation de certaines immobilisations corporelles et incorporelles. Si la valeur recouvrable est inférieure à la valeur comptable, une perte pour dépréciation est comptabilisée à l'état du résultat global.

La Régie évalue également les pertes de valeur qui pourraient faire l'objet d'une récupération lorsque les événements ou les circonstances le justifient.

3-n) Provisions comptabilisées au passif

Les provisions sont comptabilisées au passif lorsque la Régie a une obligation actuelle, juridique ou implicite résultant d'événements passés, qu'il est plus probable qu'improbable qu'une sortie de ressources sera nécessaire pour éteindre l'obligation, et que le montant peut être évalué de façon fiable. Les montants comptabilisés en provisions correspondent à la meilleure estimation faite par la direction de la dépense nécessaire à l'extinction de l'obligation à la fin de la période. Les obligations relatives à la provision pour congés de maladie sont évaluées selon la méthode de répartition des prestations définies au prorata des années de service.

32. Comprend aussi toutes les immobilisations énumérées aux notes 18-b, 18-c et 18-d.

3-o) Présentation par ordre de liquidité pour le fonds RRQ

Pour l'état de la situation financière du fonds RRQ, il est jugé plus pertinent de ne pas présenter celui-ci selon le découpage « courants – non courants » puisqu'une présentation par ordre de *liquidité correspond mieux* à la réalité économique de ce fonds.

4. Modifications de méthodes comptables

4-a) Adoption de nouvelles normes comptables

De nouvelles normes sont entrées en vigueur au cours de l'exercice 2014. Toutefois, aucun changement significatif n'est à signaler tant en ce qui concerne la comptabilisation que la présentation de l'information financière.

4-b) Normes comptables et modifications publiées, mais pas encore entrées en vigueur

De nouvelles normes ou modifications aux normes existantes ont été publiées par l'International Accounting Standards Board (IASB) avec prise d'effet pour des exercices postérieurs à 2014. Les normes qui concernent potentiellement la Régie ainsi que les dates auxquelles elles seront appliquées sont les suivantes :

IFRS 9 : Instruments financiers – Classement et évaluation

La phase I de la norme IFRS 9 a été publiée en novembre 2009 et modifiée en octobre 2010. La norme définitive a été publiée en février 2015. L'IFRS 9 constitue un projet en trois phases et vise le remplacement de la norme actuelle *IAS 39, Instruments financiers : comptabilisation et évaluation*. La première partie couvre le classement et l'évaluation des actifs et des passifs financiers, et les deux autres parties couvrent la dépréciation des actifs financiers et de la comptabilité de couverture. L'IFRS 9 précise que les actifs financiers doivent être évalués soit au coût amorti, soit à la juste valeur, et ce, suivant le modèle économique utilisé par l'entité pour sa gestion ainsi que les caractéristiques des flux de trésorerie contractuels de ces actifs financiers. L'évaluation de la plupart des passifs financiers au coût amorti est maintenue, mais lorsqu'une entité évalue un passif financier à la juste valeur, la partie des variations de la juste valeur liées au risque de crédit propre à l'entité doit être présentée dans les autres éléments du résultat global plutôt qu'au résultat net. La norme entrera en vigueur pour les exercices ouverts à compter du 1er janvier 2018. Une application anticipée est autorisée, mais la Régie ne compte pas le faire.

IFRS 15 : Produits des activités ordinaires tirés de contrats conclus avec des clients

Cette nouvelle norme a été publiée en 2014. Elle remplacera éventuellement les normes *IAS 11, Contrats de construction, IAS 18, Produits des activités ordinaires, IFRIC 13, Programme de fidélisation de la clientèle, IFRIC 15, Contrats de construction de biens immobiliers, IFRIC 18, Transferts d'actifs provenant de clients et SIC-31, Produits des activités ordinaires – opérations de troc impliquant des services de publicité*.

La norme prévoit cinq étapes à rencontrer pour comptabiliser un produit :

1. Identification du ou (des) contrat(s) avec un client;
2. Identification des différentes obligations de performance envers le client incluses dans ce ou ces contrat(s);

3. Détermination du prix de la transaction;
4. Affectation du prix de la transaction aux différentes obligations de performance;
5. Comptabilisation du produit lorsque les obligations de performance sont satisfaites.

Des informations devront également être fournies pour permettre aux utilisateurs de bien comprendre la nature, le montant, l'échéance et le niveau d'incertitude lié aux produits et à leur encaissement. Cette norme sera en vigueur pour les exercices ouverts à compter du 1er janvier 2017. Une application anticipée est autorisée, mais la Régie ne compte pas le faire.

À la suite de l'analyse des documents pertinents, la direction juge que les normes ainsi que les modifications aux normes existantes décrites précédemment n'auront aucun effet significatif sur les résultats des activités ou sur la situation financière des quatre fonds administrés par la Régie.

5. Estimations comptables

La préparation des états financiers exige que la direction de la Régie ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence sur la comptabilisation des actifs et des passifs, sur la présentation des actifs et des passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que sur la comptabilisation des produits et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Ces estimations sont révisées à chaque date de fin d'exercice, et les rajustements en découlant sont comptabilisés dans les exercices ultérieurs au cours desquels sont effectuées ces révisions.

Puisqu'il est difficile d'établir l'ampleur de la variation de ces estimations, il existe donc une possibilité que les résultats réels diffèrent de façon significative des meilleures prévisions faites par la direction.

Les principaux éléments faisant l'objet d'estimations sont les cotisations au Régime, les cotisations à recevoir de Revenu Québec, la durée d'utilité des immobilisations corporelles et incorporelles, la juste valeur de certains instruments financiers et la provision pour congés de maladie, vacances et autres.

5-a) Revenus de cotisation et cotisations à recevoir de Revenu Québec

Compte tenu des mécanismes opérationnels et fiscaux établis par le gouvernement pour que les employeurs, les travailleurs autonomes et les particuliers effectuent leurs remises de cotisations, celles-ci sont encaissées sur une longue période qui déborde l'année civile concernée. Ainsi, pour une année civile donnée, les cotisations sont perçues par Revenu Québec, puis remises à la Régie sur une période qui débute au cours de l'année civile concernée et qui se poursuit plusieurs mois après la fin de celle-ci.

La Régie utilise donc divers outils et différentes hypothèses pour évaluer les revenus de cotisation et pour estimer les cotisations à recevoir de Revenu Québec à la date de fin d'exercice. Elle fonde son estimation sur des techniques élaborées qui visent essentiellement à constituer pour chaque composante (cotisations à recevoir des mandataires, des travailleurs autonomes, ou encore les sommes à rembourser) une banque de données historiques distincte comprenant plusieurs années civiles de cotisations. L'analyse permet ensuite d'établir, pour chaque composante et chaque année civile, un pourcentage entre les éléments connus à la date de fin d'exercice par rapport à ceux constatés subséquemment. La moyenne des pourcentages des années civiles analysées est ensuite calculée pour chaque composante et sert à établir l'estimation à la date de fin d'exercice.

L'estimation des cotisations à recevoir ou à rembourser à la date de fin d'exercice est donc établie en fonction des données connues au 31 décembre pour l'année civile courante (ex. : les encaissements reçus à ce jour) et les pourcentages moyens calculés selon l'expérience des données historiques d'années civiles antérieures.

Au 31 décembre 2014, le montant des cotisations à recevoir de Revenu Québec est de 987,9 millions de dollars (2013 : 874,8 millions de dollars). Ce montant net inclut 912,9 millions de dollars (2013 : 894,9 millions de dollars) de courus à recevoir qui ont été établis à partir d'estimations et 75 millions de dollars d'autres contributions réelles à recevoir (en 2013, nous avions plutôt 20,1 millions de dollars de contributions réelles reçues en trop qui devaient être remboursées à Revenu Québec).

5-b) Juste valeur

Tous les instruments financiers sont comptabilisés initialement à la juste valeur. Selon leur classement, ces instruments sont ensuite évalués soit au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif, soit à la juste valeur.

Pour les dépôts à participation, la juste valeur est établie par la Caisse au moyen des cours sur le marché actif le plus avantageux pour l'instrument concerné. S'il n'existe pas de marché actif, la juste valeur est établie selon des modèles d'évaluation internes ou externes, notamment des modèles de flux de trésorerie actualisés. La juste valeur établie selon ces modèles d'évaluation nécessite l'utilisation d'hypothèses à l'égard du montant et du calendrier des flux de trésorerie futurs estimatifs, ainsi que de nombreuses autres variables. Pour déterminer ces hypothèses, des données externes du marché facilement observables sont utilisées lorsqu'elles sont disponibles. Sinon, la Caisse utilise la meilleure estimation possible. Puisqu'elles sont fondées sur des estimations, les justes valeurs peuvent ne pas être réalisées dans le cadre d'une vente réelle ou d'un règlement immédiat de ces instruments.

La note 15 donne plus de détails sur la juste valeur des instruments financiers pour chacun des fonds comptables.

5-c) Durée d'utilité déterminée des immobilisations corporelles et incorporelles

Comme il est décrit à la note 3-m-3, la Régie détermine les durées d'utilité de ses immobilisations corporelles et incorporelles et revoit ces dernières à chaque fin d'exercice. Diverses analyses sont utilisées pour effectuer ce travail, notamment :

- le suivi des développements de systèmes informatiques réalisés durant l'exercice courant et lors des derniers exercices afin de rattacher ceux-ci aux systèmes principaux existants;
- la mise à jour de l'inventaire des principaux systèmes ainsi que leur âge;
- l'examen des estimations de durée d'utilité effectuées par des pairs;
- l'état et le niveau d'utilisation des systèmes.

Les données sur la dotation aux amortissements des immobilisations corporelles et incorporelles, conséquentes à l'utilisation de ces estimations de durée d'utilité déterminée, sont fournies en détail aux notes 17 et 18.

5-d) Provision pour congés de maladie, vacances et autres

Les employés de la Régie sont assujettis aux mêmes conditions de travail que celles que le gouvernement du Québec a établies pour ses employés et gestionnaires. Celles-ci comprennent notamment des avantages concernant les congés tels que les vacances, les maladies et les absences de longue durée (ex. : invalidité). Certains de ces congés peuvent être accumulés dans des « réserves » lorsqu'ils ne sont pas utilisés. La Régie doit donc estimer, à chaque date de fin de période, la valeur de ces congés accumulés dans les réserves, ainsi que la valeur de l'obligation envers les employés concernés par des absences connues de longue durée.

Pour effectuer cette estimation, la Régie utilise d'une part des données détaillées réelles tels les nombres de jours de congé accumulés dans les réserves par chaque employé. D'autre part, elle a recours à diverses hypothèses :

Description de l'hypothèse	Valeurs
Les coûts moyens par jour pour chaque catégorie d'employés (non-cadres, cadres)	entre 225,06 $ et 437,31 $
Le taux d'actualisation*	entre 2,48 % et 2,95 %
Le taux attendu d'augmentation statutaire des salaires des employés et d'inflation*	entre 2,50 % et 3,13 %
L'âge présumé de retraite des employés selon le groupe*	58 ou 59 ans
L'âge moyen des employés selon le groupe*	de 41,3 à 52,3 ans
Le facteur global d'ajustement pour les jours perdus, le coût des avantages sociaux et les jours fériés*	entre 129,53 % et 131,54 %

* Hypothèses utilisées seulement pour évaluer l'obligation et la charge relatives aux réserves de congés de maladie, car ces derniers seront utilisés sur une longue période dans l'avenir.

La note 20 fournit plus de détails sur les montants des provisions relatives à ces congés qui sont comptabilisées à la date de fin d'exercice.

6. Produits des activités ordinaires

FONDS RCR	2014	2013
Droits	7 500	7 671
Administration de rentes de retraités	518	384
Vente de publications et autres produits	44	51
	8 062	8 106

7. Revenus de placement

FONDS RRQ	2014	2013
Revenus de placement sur les dépôts à participation à la juste valeur par le biais du résultat net confiés à la Caisse		
Revenus nets de placement	1 405 207	1 292 887
Gains nets réalisés sur la vente de placements	1 564 245	1 272 591
Augmentation non réalisée de la juste valeur	2 696 276	3 486 392
	5 665 728	6 051 870
Revenus de placement sur les actifs financiers de la catégorie « prêts et créances »		
Intérêts sur dépôts à vue à la Caisse	3 955	3 701
Intérêts gagnés et pénalités perçues lors de la production de l'avis de cotisation	41 904	37 243
Autres intérêts	3	4
Gains de change	14	15
	45 876	40 963
Revenus de placement totaux	5 711 604	6 092 833

7-a) Détails des revenus (pertes) de placement sur dépôts à participation à la Caisse

7-a-1) Détails pour l'exercice terminé le 31 décembre 2014 (en millions de dollars)

PORTEFEUILLE	Revenus nets de placement	Gains (pertes) à la vente de placements	Augmentation (diminution) non réalisée de la juste valeur	Total
Valeurs à court terme	12,2	–	–	12,2
Obligations	309,1	29,2	459,1	797,4
Dettes immobilières	85,7	(11,4)	215,9	290,2
Sous-total des revenus fixes	407,0	17,8	675,0	1 099,8
Infrastructures	173,4	6,4	88,0	267,8
Immeubles	28,7	175,9	334,4	539,0
Sous-total des placements sensibles à l'inflation	202,1	182,3	422,4	806,8
Actions canadiennes	87,5	126,4	421,2	635,1
Actions Qualité mondiale	137,4	91,6	685,5	914,5
Actions mondiales	3,6	304,7	(267,2)	41,1
Actions américaines	66,6	301,7	315,0	683,3
Actions EAEO*	87,7	106,8	(76,0)	118,5
Actions des marchés en émergence	86,9	21,6	228,3	336,8
Placements privés	366,2	95,8	111,0	573,0
Sous-total des actions	835,9	1 048,6	1 417,8	3 302,3
BTAA**	6,4	–	23,8	30,2
Autres	(46,2)	315,5	157,3	426,6
Sous-total des autres placements	(39,8)	315,5	181,1	456,8
Total global	1 405,2	1 564,2	2 696,3	5 665,7

* EAEO : Europe, Australasie, Extrême-Orient

** BTAA : billets à terme adossés à des actifs

7-a-2) Détails pour l'exercice terminé le 31 décembre 2013 (en millions de dollars)

PORTEFEUILLE	Revenus nets de placement	Gains (pertes) à la vente de placements	Augmentation (diminution) non réalisée de la juste valeur	Total
Valeurs à court terme	11,6	0,1	(0,1)	11,6
Obligations	287,8	108,9	(394,8)	1,9
Dettes immobilières	39,7	(52,7)	13,7	0,7
Sous-total des revenus fixes	339,1	56,3	(381,2)	14,2
Infrastructures	173,4	12,3	(46,4)	139,3
Immeubles	97,3	0,4	642,6	740,3
Sous-total des placements sensibles à l'inflation	270,7	12,7	596,2	879,6
Actions canadiennes	149,3	175,3	426,5	751,1
Actions Qualité mondiale	55,7	–	570,3	626,0
Actions mondiales	49,5	476,8	49,8	576,1
Actions américaines	68,2	267,5	767,9	1 103,6
Actions EAEO*	94,3	97,2	677,2	868,7
Actions des marchés en émergence	71,8	6,9	76,0	154,7
Placements privés	184,7	90,0	527,1	801,8
Sous-total des actions	673,5	1 113,7	3 094,8	4 882,0
BTAA**	1,8	–	159,1	160,9
Autres	7,8	89,9	17,5	115,2
Sous-total des autres placements	9,6	89,9	176,6	276,1
Total global	1 292,9	1 272,6	3 486,4	6 051,9

* EAEO : Europe, Australasie, Extrême-Orient

** BTAA : billets à terme adossés à des actifs

8. Frais d'administration du fonds RRQ

	2014	2013
Salaires et autres avantages du personnel	57 587	52 193
Courrier et communications	4 591	4 507
Frais de déplacement	455	539
Services professionnels et techniques	10 102	11 089
Expertises médicales externes	2 275	2 497
Entretien et location d'immeubles	4 527	4 654
Entretien et location informatiques	5 623	7 394
Fournitures	562	504
Autres	50	82
Frais de perception des cotisations par Revenu Québec (note 10)	18 705	17 596
Participation au financement du Tribunal administratif du Québec	1 210	1 161
Trop-payé de rentes et prestations	251	237
Créances irrécouvrables	1 516	1 183
Dotation aux amortissements des immobilisations corporelles et incorporelles	8 796	7 537
	116 250	111 173

9. Charges financières

	2014	2013
FONDS RRQ		
Intérêts sur le découvert bancaire au fonds général de la Caisse	195	160
Intérêts sur rentes et prestations	1 367	2 087
Rendement attribué au fonds RCR	1 328	1 537
Intérêts sur découverts bancaires	1	3
	2 891	3 787
FONDS CIRSE		
Intérêts sur billet à payer*	–	20

* Le billet à payer au Fonds de financement du gouvernement du Québec, dont le solde était de 1 141 000 $ au 31 décembre 2012, portait intérêt au taux de 4,34 % après les frais d'émission et de gestion. Il a été complètement remboursé le 10 octobre 2013.

10. Frais reliés aux activités de perception des cotisations par Revenu Québec

	2014	2013
Frais d'administration (note 8)	18 705	17 596
Créances irrécouvrables reliées aux cotisations non perçues	21 815	19 182
	40 520	36 778

Revenu Québec est, selon la *Loi sur le régime de rentes du Québec*, l'organisme chargé de percevoir les cotisations pour le compte du Régime. Dans le cadre de ce mandat, une entente a été signée en 2009. Celle-ci est de durée indéterminée, mais peut être résiliée sur préavis de 180 jours de l'une ou l'autre des parties.

Selon cette entente, Revenu Québec facture à la Régie des frais d'administration ainsi que les frais relatifs aux créances irrécouvrables.

Les frais d'administration sont déterminés en fonction des dépenses réellement engagées par Revenu Québec et sont réévalués tous les cinq ans. La dernière évaluation a été réalisée en 2012 et est basée sur les données de Revenu Québec pour l'exercice terminé le 31 mars 2011. La prochaine mise à jour sera effectuée en 2017 avec les données de Revenu Québec pour son exercice qui se terminera le 31 mars 2016. Entre les deux dates d'évaluation, divers mécanismes d'indexation sont prévus dans l'entente. Ainsi, les salaires directs sont indexés selon le taux moyen d'augmentation de la masse salariale des employés affectés à ces tâches. Les salaires indirects ne sont pas indexés. L'amortissement est rajusté selon les plans d'amortissement des actifs concernés par l'entente. Les autres dépenses sont indexées selon le taux d'inflation, mesuré à l'aide de l'indice des prix à la consommation pour le Québec.

Les dépenses de créances irrécouvrables sont calculées annuellement par Revenu Québec.

11. Portion des dépenses indirectes du fonds CIRSE assumée par le fonds RRQ

Comme il est indiqué à la note 3-h, les dépenses indirectes d'administration sont réparties entre les fonds en fonction des efforts que la Régie a réellement consacrés à chacun d'eux ou selon d'autres indicateurs appropriés.

Pour l'exercice 2014, le fonds CIRSE n'est pas en mesure d'assumer la totalité des frais indirects qui lui sont attribuables, comme l'illustre le tableau ci-dessous.

	2014	2013
Frais d'administration de l'exercice 2014 selon l'état du résultat global du fonds CIRSE :	33 103	30 578
Moins : – dotation aux amortissements des immobilisations incorporelles du fonds CIRSE	1 239	1 184
– autres éléments non facturables	166	(17)
Plus : – acquisition d'immobilisations incorporelles	484	626
– remboursement de l'emprunt (capital et intérêts)	–	1 169
Montant facturable au ministère de la Famille (MF) :	32 182	31 206
Moins : subvention octroyée par le MF pour l'exercice 2014	30 813	31 632
Plus : montant de subvention inutilisé à payer au MF	–	426
Portion des dépenses indirectes assumée par le fonds RRQ	1 369	–

La direction de la Régie continue de travailler avec le ministère de la Famille pour trouver des pistes de solution afin de résoudre cette problématique de sous-financement pour les années futures. Malgré cela, la présence du fonds CIRSE demeure avantageuse financièrement pour le fonds du Régime de rentes du Québec, car elle occasionne des économies d'échelle.

12. Présentation des actifs et passifs courants pour le fonds RRQ

Puisque le fonds RRQ ne présente pas de portion « courant » et « non courant » comme l'explique la note 3-o, la Régie fournit dans le tableau ci-dessous le montant qu'elle s'attend à recouvrer ou à régler au plus tard dans les 12 mois pour chaque poste d'actif et de passif.

	2014	2013
ACTIFS		
Trésorerie	202	176
Cotisations à recevoir de Revenu Québec	987 887	874 837
Clients et autres débiteurs	38 360	32 841
Revenus de placement à recevoir de la Caisse	454 091	372 728
À recevoir d'un autre fonds administré par la Régie	312	9
Charges payées d'avance	1 992	1 897
Total des actifs courants prévus	1 482 844	1 282 488
PASSIFS		
Découvert bancaire	37 577	39 585
Découvert bancaire au fonds général de la Caisse	664 948	635 625
Fournisseurs et autres créditeurs	179 169	166 536
Dû à un autre fonds administré par la Régie	3 021	4 577
Provisions (note 20-b)	9 832	10 385
Total des passifs courants prévus	894 547	856 708

13. Trésorerie et équivalents de trésorerie

La trésorerie et les équivalents de trésorerie figurant à l'état des flux de trésorerie sont composés des éléments suivants :

	2014	2013
FONDS RRQ		
Trésorerie	202	176
Découvert bancaire	(37 577)	(39 585)
Découvert bancaire au fonds général de la Caisse	(664 948)	(635 625)
	(702 323)	(675 034)
FONDS RCR		
Trésorerie	14 769	13 725
FONDS RVER		
Trésorerie	15	–

FONDS CIRSE

Ce fonds ne dispose d'aucune trésorerie ou d'aucun équivalent de trésorerie puisque c'est le fonds RRQ qui effectue les paiements pour celui-ci. En parallèle, le ministère de la Famille rembourse à la Régie tous les déboursés effectués pour le fonds CIRSE jusqu'à concurrence des crédits octroyés.

14. Clients et autres débiteurs

14-a) Détail des montants inscrits

	2014	2013
FONDS RRQ		
Clients	40 075	33 685
Autres débiteurs	–	9
	40 075	33 694
Provision pour créances douteuses	(1 715)	(853)
	38 360	32 841
FONDS RCR		
Clients	105	52
Provision pour créances douteuses	–	–
	105	52

14-b) Classement des sommes à recevoir des clients (selon l'âge des comptes)

Le tableau suivant détaille la valeur brute des comptes clients selon leur âge au 31 décembre.

	2014	2013
FONDS RRQ		
De 0 à 30 jours	33 845	27 805
De 31 à 60 jours	186	147
De 61 à 90 jours	301	123
Plus de 90 jours	5 743	5 610
	40 075	33 685
FONDS RCR		
De 0 à 30 jours	41	32
De 31 à 60 jours	3	–
De 61 à 90 jours	–	–
Plus de 90 jours	61	20
	105	52

14-c) Rapprochement de la provision pour créances douteuses

Le tableau suivant donne plus d'information sur la variation de la provision pour créances douteuses.

	2014	2013
FONDS RRQ		
Solde au début de l'exercice	853	776
(–) Radiation de créances	–	5
(+) Pertes de valeur	862	82
(–) Reprises de provisions	–	–
Solde à la fin de l'exercice	1 715	853

15. Instruments financiers

15-a) Détail des actifs et passifs financiers comptabilisés dans l'état de la situation financière et l'information relative à leur juste valeur

15-a-1) Fonds RRQ

		Juste valeur par le biais du résultat net		Prêts et créances		Total	
ACTIFS FINANCIERS	**Niveau***	**Juste valeur**	**Valeur comptable**	**Juste valeur**	**Valeur comptable**	**Juste valeur**	**Valeur comptable**
Au 31 décembre 2014							
Trésorerie	1			202	202	202	202
Clients et autres débiteurs	2			38 360	38 360	38 360	38 360
À recevoir d'un autre fonds	2			312	312	312	312
Actifs financiers confiés à la Caisse							
Dépôts à participation	2	51 411 036	51 411 036			51 411 036	51 411 036
Revenus de placement à recevoir	2			454 091	454 091	454 091	454 091
		51 411 036	51 411 036	492 965	492 965	51 904 001	51 904 001
Au 31 décembre 2013							
Trésorerie	1			176	176	176	176
Clients et autres débiteurs	2			32 841	32 841	32 841	32 841
À recevoir d'un autre fonds	2			9	9	9	9
Actifs financiers confiés à la Caisse							
Dépôts à participation	2	45 498 109	45 498 109			45 498 109	45 498 109
Revenus de placement à recevoir	2			372 728	372 728	372 728	372 728
		45 498 109	45 498 109	405 754	405 754	45 903 863	45 903 863

* Voir la note 3-k-2 pour la définition des niveaux.

15-a-1) Fonds RRQ *(suite)*

PASSIFS FINANCIERS	Niveau*	Autres passifs financiers au coût amorti	
		Juste valeur	Valeur comptable
Au 31 décembre 2014			
Découvert bancaire	1	37 577	37 577
Découvert bancaire au fonds général de la Caisse	1	664 948	664 948
Fournisseurs et autres créditeurs	2	179 169	179 169
(moins) partie exclue**		(79 532)	(79 532)
Fournisseurs et autres créditeurs étant des passifs financiers		99 637	99 637
Dû à un autre fonds	2	3 021	3 021
		805 183	805 183
Au 31 décembre 2013			
Découvert bancaire	1	39 585	39 585
Découvert bancaire au fonds général de la Caisse	1	635 625	635 625
Fournisseurs et autres créditeurs	2	166 536	166 536
(moins) partie exclue**		(73 581)	(73 581)
Fournisseurs et autres créditeurs étant des passifs financiers		92 955	92 955
Dû à un autre fonds	2	4 577	4 577
		772 742	772 742

* Voir la note 3-k-2 pour la définition des niveaux.

** La portion exclue correspond au total des créditeurs qui sont inclus dans cette catégorie, mais qui ne répondent pas à la définition d'un passif financier.

15-a-2) Fonds RCR

ACTIFS FINANCIERS	Niveau*	Prêts et créances — Juste valeur	Prêts et créances — Valeur comptable
Au 31 décembre 2014			
Trésorerie	1	14 769	14 769
Clients et autres débiteurs	2	105	105
(moins) partie exclue**		(105)	(105)
Clients et autres débiteurs étant des actifs financiers		–	–
À recevoir du fonds RRQ	2	1 495	1 495
		16 264	16 264
Au 31 décembre 2013			
Trésorerie	1	13 725	13 725
Clients et autres débiteurs	2	52	52
(moins) partie exclue**		(52)	(52)
Clients et autres débiteurs étant des actifs financiers		–	–
À recevoir du fonds RRQ	2	1 935	1 935
		15 660	15 660

* Voir la note 3-k-2 pour la définition des niveaux.

** La portion exclue correspond au total des débiteurs qui sont inclus dans cette catégorie, mais qui ne répondent pas à la définition d'un actif financier.

PASSIFS FINANCIERS	Niveau*	Autres passifs financiers au coût amorti — Juste valeur	Autres passifs financiers au coût amorti — Valeur comptable
Au 31 décembre 2014			
Autres créditeurs	2	142	142
(moins) partie exclue**		–	–
Autres créditeurs étant des passifs financiers		142	142
Au 31 décembre 2013			
Autres créditeurs	2	100	100
(moins) partie exclue**		(62)	(62)
Autres créditeurs étant des passifs financiers		38	38

* Voir la note 3-k-2 pour la définition des niveaux.

** La portion exclue correspond au total des autres créditeurs qui sont inclus dans cette catégorie, mais qui ne répondent pas à la définition d'un passif financier.

15-a-3) Fonds CIRSE

ACTIFS FINANCIERS	Niveau*	Prêts et créances	
		Juste valeur	Valeur comptable
Au 31 décembre 2014			
À recevoir du fonds RRQ	2	1 526	1 526
		1 526	1 526
Au 31 décembre 2013			
À recevoir du fonds RRQ	2	2 642	2 642
		2 642	2 642

* Voir la note 3-k-2 pour la définition des niveaux.

PASSIFS FINANCIERS	Niveau*	Autres passifs financiers au coût amorti	
		Juste valeur	Valeur comptable
Au 31 décembre 2014			
Autres créditeurs	2	2	2
(moins) partie exclue**		–	–
Autres créditeurs étant des passifs financiers		2	2
Dû au gouvernement du Québec	2	–	–
		2	2
Au 31 décembre 2013			
Autres créditeurs	2	45	45
(moins) partie exclue**		(42)	(42)
Autres créditeurs étant des passifs financiers		3	3
Dû au gouvernement du Québec	2	426	426
		429	429

* Voir la note 3-k-2 pour la définition des niveaux.

** La portion exclue correspond au total des autres créditeurs qui sont inclus dans cette catégorie, mais qui ne répondent pas à la définition d'un passif financier.

15-a-4) Fonds RVER

ACTIFS FINANCIERS	Niveau*	Prêts et créances	
		Juste valeur	Valeur comptable
Au 31 décembre 2014			
Trésorerie	1	15	15
À recevoir du gouvernement du Québec	2	237	237
		252	252
Au 31 décembre 2013			
À recevoir du gouvernement du Québec	2	9	9

* Voir la note 3-k-2 pour la définition des niveaux.

PASSIFS FINANCIERS	Niveau*	Autres passifs financiers au coût amorti	
		Juste valeur	Valeur comptable
Au 31 décembre 2014			
Dû au fonds du Régime de rentes du Québec	2	312	312
Au 31 décembre 2013			
Dû au fonds du Régime de rentes du Québec	2	9	9

* Voir la note 3-k-2 pour la définition des niveaux.

16. Actifs financiers confiés à la Caisse

16-a) Dépôts au fonds particulier du Régime de rentes du Québec à la Caisse
(aussi appelé « fonds 300 » dans les états financiers cumulés de la Caisse)

En vertu de l'article 34 de sa loi, la Régie doit déposer auprès de la Caisse tout l'argent en sa possession, sauf ce qui est nécessaire à son administration courante et au paiement des prestations pour une période prescrite. Elle y achète soit des dépôts à vue, soit des dépôts à participation.

Les dépôts à vue sont en fait un « compte courant » dans lequel la Régie peut déposer ou retirer des sommes tous les jours ouvrables du mois. Le solde positif de ce compte est rémunéré quotidiennement à un taux d'intérêt fixe. Lorsque ce compte est à découvert, cela constitue alors une avance effectuée par la Caisse à la Régie (voir la note 19-b).

Une seule fois par mois, le premier jour, la Régie peut acheter ou vendre des dépôts à participation. La Caisse inscrit ces opérations dans le fonds particulier 300 à la Caisse. Cet argent est ensuite investi en achetant divers types de placements selon la politique de placement que la Régie a établie et a communiquée à la Caisse. Les placements sont détenus par l'intermédiaire d'unités de participation de portefeuilles spécialisés, d'une quote-part nette des activités de trésorerie effectuées par le fonds général ainsi que par la détention directe d'instruments financiers dérivés destinés à la gestion du risque de change dans le cadre des activités de superposition du fonds. Les activités de superposition visent à modifier, à l'aide d'instruments financiers dérivés, l'exposition d'un portefeuille au risque de change sans altérer la répartition de l'actif sous-jacent. Les portefeuilles spécialisés et le fonds général font l'objet d'états financiers distincts et constituent des renseignements supplémentaires aux états financiers du fonds particulier 300.

Le tableau ci-dessous détaille les actifs financiers confiés à la Caisse au 31 décembre 2014.

	2014	2013
Dépôts à participation	51 411 036	45 498 109
Revenus de placement à recevoir	454 091	372 728
	51 865 127	45 870 837

Les dépôts à participation au fonds particulier du Régime de rentes du Québec à la Caisse sont exprimés en unités. Ces unités sont remboursables sur préavis selon les modalités des règlements de la Caisse, à la juste valeur de l'actif net du fonds particulier établie à la fin de chaque mois. À la date de clôture, la Caisse attribue à la Régie les revenus nets de placement. Au 31 décembre 2014, la Régie possédait 46 947 146 unités de participation (2013 : 43 915 839).

	2014	2013
Coût d'acquisition des unités	42 184 772	38 968 121

16-a) Dépôts au fonds particulier du Régime de rentes du Québec à la Caisse (*suite*)

Le tableau suivant fournit des renseignements plus détaillés sur les placements en dépôts à participation que la Régie possède à la Caisse. Le montant global de dépôts à participation est ainsi réparti selon les divers portefeuilles spécialisés sous-jacents à la Caisse, dans lesquels elle a investi selon les directives de la politique de placement de la Régie.

	Juste valeur en date du 31 décembre (en millions de dollars)			
PORTEFEUILLE	**2014**	**%**	**2013**	**%**
Valeurs à court terme	1 378,1	2,7 %	679,7	1,5 %
Obligations	10 770,5	20,9 %	9 479,5	20,8 %
Dettes immobilières	2 803,4	5,5 %	2 373,8	5,2 %
Sous-total des revenus fixes	14 952,0	29,1 %	12 533,0	27,5 %
Infrastructures	2 276,7	4,4 %	1 841,5	4,1 %
Immeubles	5 846,0	11,4 %	5 839,9	12,8 %
Sous-total des placements sensibles à l'inflation	8 122,7	15,8 %	7 681,4	16,9 %
Actions canadiennes	5 581,2	10,9 %	5 075,0	11,2 %
Actions Qualité mondiale	6 572,3	12,8 %	4 362,8	9,6 %
Actions mondiales	–	0,0 %	891,1	2,0 %
Actions américaines	3 053,2	5,9 %	3 065,2	6,7 %
Actions EAEO	3 106,7	6,0 %	3 252,5	7,2 %
Actions des marchés en émergence	4 120,3	8,0 %	3 711,9	8,2 %
Placements privés	5 385,3	10,5 %	4 705,5	10,3 %
Sous-total des actions	27 819,0	54,1 %	25 064,0	55,2 %
BTAA	6,1	0,0 %	(23,8)	- 0,1 %
Autres	511,2	1,0 %	243,5	0,5 %
Sous-total des autres placements	517,3	1,0 %	219,7	0,4 %
Total global	51 411,0	100,0 %	45 498,1	100,0 %

16-b) BTAA et instruments financiers qui s'y rattachent

La juste valeur des dépôts à participation, au 31 décembre 2014, du fonds particulier du Régime de rentes du Québec à la Caisse inclut la juste valeur des placements qu'il détient dans des billets à terme adossés à des actifs (BTAA) dans le portefeuille spécialisé BTAA. Cette juste valeur a été établie par la Caisse à l'aide de différentes techniques d'évaluation qu'elle juge appropriées dans les circonstances. Les BTAA constituent des créances adossées à une variété d'instruments financiers.

16-b-1) Engagements associés aux BTAA

En plus des montants investis dans les BTAA qu'elle présente à ses états financiers, la Caisse y mentionne également des éventualités découlant des garanties qu'elle a émises dans le cadre de la restructuration. La quote-part de ces garanties attribuée au fonds particulier du Régime de rentes du Québec s'élève à 1,36 milliard de dollars (2013 : 1,36 milliard de dollars).

16-b-2) Quote-part des BTAA détenus par le fonds particulier du Régime de rentes du Québec à la Caisse par l'intermédiaire de sa participation au portefeuille spécialisé BTAA

	2014	2013
Quote-part des BTAA détenus	22,1 %	22,1 %
Quote-part du coût	2 080 800	2 230 600
Quote-part de la juste valeur	2 041 100	2 155 100

17. Immobilisations corporelles

FONDS RRQ

	Ameublement et équipement de bureau	Équipement et matériel informatique	Matériel roulant	Améliorations locatives	Total
COÛT					
Au 1er janvier 2013	6 093	22 373	48	5 667	34 181
Ajouts					
Ajustements	–	(163)	–	–	(163)
Acquisitions	70	517	–	57	644
Cessions	(10)	(8)	–	–	(18)
Au 31 décembre 2013	6 153	22 719	48	5 724	34 644
Ajouts					
Ajustements	–	–	–	–	–
Acquisitions	68	593	–	120	781
Cessions	–	(95)	–	–	(95)
Au 31 décembre 2014	6 221	23 217	48	5 844	35 330
CUMUL DES AMORTISSEMENTS					
Au 1er janvier 2013	5 830	19 398	48	5 024	30 300
Dotation aux amortissements de l'exercice	114	1 081	–	260	1 455
Ajustements	–	(163)	–	–	(163)
Cessions	(10)	(7)	–	–	(17)
Au 31 décembre 2013	5 934	20 309	48	5 284	31 575
Dotation aux amortissements de l'exercice	93	967	–	139	1 199
Ajustements	–	–	–	–	–
Cessions	–	(95)	–	–	(95)
Au 31 décembre 2014	6 027	21 181	48	5 423	32 679
VALEUR COMPTABLE					
Au 31 décembre 2013	219	2 410	0	440	3 069
Au 31 décembre 2014	194	2 036	0	421	2 651

Aucune perte de valeur ou reprise de valeur n'a été comptabilisée au 31 décembre 2014 ni au 31 décembre 2013.

18. Immobilisations incorporelles

18-a) Fonds RRQ

	Logiciels	Développements de systèmes informatiques	Total
COÛT			
Au 1er janvier 2013	18 961	153 396	172 357
Ajouts			
Ajustements	–	–	–
Acquisitions	3 091	11 196	14 287
Cessions	–	–	–
Au 31 décembre 2013	22 052	164 592	186 644
Ajouts			
Ajustements	–	–	–
Acquisitions	1 951	9 893	11 844
Cessions	–	–	–
Au 31 décembre 2014	24 003	174 485	198 488
CUMUL DES AMORTISSEMENTS			
Au 1er janvier 2013	14 877	104 974	119 851
Dotation aux amortissements de l'exercice	1 421	6 184	7 605
Cessions	–	–	–
Au 31 décembre 2013	16 298	111 158	127 456
Dotation aux amortissements de l'exercice	2 000	7 444	9 444
Cessions	–	–	–
Au 31 décembre 2014	18 298	118 602	136 900
VALEUR COMPTABLE			
Au 31 décembre 2013	5 754	53 434	59 188
Au 31 décembre 2014	5 705	55 883	61 588

Aucune perte de valeur ou reprise de valeur n'a été comptabilisée au 31 décembre 2014 ni au 31 décembre 2013.

Les immobilisations incorporelles en cours de développement sont incluses dans la catégorie « Développements de systèmes informatiques » du tableau ci-dessus, et leur montant totalise 7 531 674 $ au 31 décembre 2014 (2013 : 14 893 446 $).

La Régie réalise la majeure partie de ses développements de systèmes informatiques à l'interne. Le montant total des dépenses de recherche et développement comptabilisé en charges directes à ce fonds pour l'exercice 2014 est de 4 184 410 $ (2013 : 4 744 709 $).

18-b) Fonds RCR

Développements de systèmes informatiques

	Banque de données intégrées	Amélioration des systèmes RCR*	Modification de la déclaration annuelle de renseignements RCR*	Autres	Total
COÛT					
Au 1er janvier 2013	565	1 939	197	4	2 705
Ajouts					
Ajustements	–	–	–	–	–
Acquisitions	–	72	–	–	72
Cessions	–	–	–	–	–
Au 31 décembre 2013	565	2 011	197	4	2 777
Ajouts					
Ajustements	–	–	–	–	–
Acquisitions	–	47	–	–	47
Cessions	–	–	–	–	–
Au 31 décembre 2014	565	2 058	197	4	2 824
CUMUL DES AMORTISSEMENTS					
Au 1er janvier 2013	565	1 651	188	4	2 408
Dotation aux amortissements de l'exercice	–	112	9	–	121
Cessions	–	–	–	–	–
Au 31 décembre 2013	565	1 763	197	4	2 529
Dotation aux amortissements de l'exercice	–	103	–	–	103
Cessions	–	–	–	–	–
Au 31 décembre 2014	565	1 866	197	4	2 632
VALEUR COMPTABLE					
Au 31 décembre 2013	–	248	–	–	248
Au 31 décembre 2014	–	192	–	–	192

* RCR : régimes complémentaires de retraite

Aucune perte de valeur ou reprise de valeur n'a été comptabilisée au 31 décembre 2014 ni au 31 décembre 2013.

Les immobilisations incorporelles en cours de développement sont incluses dans le tableau ci-dessus, et leur montant totalise 19 000 $ au 31 décembre 2014 (2013 : 41 100 $).

La Régie réalise la majeure partie de ses développements de systèmes informatiques à l'interne. Le montant total des dépenses de recherche et développement comptabilisé en charges directes à ce fonds pour l'exercice est de 115 860 $ (2013 : 55 435 $).

18-c) Fonds CIRSE

Développements de systèmes informatiques

	Développement de systèmes Phase 1	Développement de systèmes Phase 2	Amélioration et adaptation Phase 2 PFA*	Développement de systèmes Phase 3 PFA* (autres fonctionnalités)	Développement du CIRSE**	Développement du CIRSE** Phase 2 (rapatriement)	Autres	Total
COÛT								
Au 1er janvier 2013	4 280	18 629	7 555	1 556	2 102	7 954	818	42 894
Ajouts								
Ajustements	–	–	–	–	–	–	–	–
Acquisitions	–	–	626	–	–	–	–	626
Cessions	–	–	–	–	–	–	–	–
Au 31 décembre 2013	4 280	18 629	8 181	1 556	2 102	7 954	818	43 520
Ajouts								
Ajustements	–	–	–	–	–	–	–	–
Acquisitions	–	–	484	–	–	–	–	484
Cessions	–	–	–	–	–	–	–	–
Au 31 décembre 2014	4 280	18 629	8 665	1 556	2 102	7 954	818	44 004
CUMUL DES AMORTISSEMENTS								
Au 1er janvier 2013	4 280	18 629	4 205	1 556	1 938	5 505	818	36 931
Dotation aux amortissements de l'exercice	–	–	526	–	75	583	–	1 184
Cessions	–	–	–	–	–	–	–	–
Au 31 décembre 2013	4 280	18 629	4 731	1 556	2 013	6 088	818	38 115
Dotation aux amortissements de l'exercice	–	–	581	–	75	583	–	1 239
Cessions	–	–	–	–	–	–	–	–
Au 31 décembre 2014	4 280	18 629	5 312	1 556	2 088	6 671	818	39 354
VALEUR COMPTABLE								
Au 31 décembre 2013	–	–	3 450	–	89	1 866	–	5 405
Au 31 décembre 2014	–	–	3 353	–	14	1 283	–	4 650

* PFA : prestations familiales

** CIRSE : crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants

Aucune perte de valeur ou reprise de valeur n'a été comptabilisée au 31 décembre 2014 ni au 31 décembre 2013.

Les immobilisations incorporelles en cours de développement sont incluses dans le tableau ci-dessus, et leur montant totalise 220 900 $ au 31 décembre 2014 (2013 : 263 700 $).

La Régie réalise la majeure partie de ses développements de systèmes informatiques à l'interne. Le montant total des dépenses de recherche et développement comptabilisé en charges directes à ce fonds pour l'exercice est de 506 150 $ (2013 : 237 824 $).

18-d) Fonds RVER

Développement de systèmes informatiques

	Système RVER*
COÛT	
Au 1er janvier 2013	–
Ajouts	
Ajustements	–
Acquisitions	–
Cessions	–
Au 31 décembre 2013	–
Ajouts	
Ajustements	–
Acquisitions	79
Cessions	–
Au 31 décembre 2014	79
CUMUL DES AMORTISSEMENTS	
Au 1er janvier 2013	–
Dotation aux amortissements de l'exercice	–
Cessions	–
Au 31 décembre 2013	–
Dotation aux amortissements de l'exercice	4
Cessions	–
Au 31 décembre 2014	4
VALEUR COMPTABLE	
Au 31 décembre 2013	–
Au 31 décembre 2014	75

* RVER : régimes volontaires d'épargne-retraite

Aucune perte de valeur ou reprise de valeur n'a été comptabilisée au 31 décembre 2014 ni au 31 décembre 2013.

Les immobilisations incorporelles en cours de développement sont incluses dans le tableau ci-dessus, et leur montant totalise 32 000 $ au 31 décembre 2014 (2013 : 0 $).

La Régie réalise la majeure partie de ses développements de systèmes informatiques à l'interne. Le montant total des dépenses de recherche et développement comptabilisé en charges directes à ce fonds pour l'exercice est de 22 600 $ (2013 : 0 $).

19. Découverts bancaires

19-a) Autres découverts bancaires

Au 31 décembre 2014, la Régie disposait d'une marge de crédit bancaire sans garantie de 60 millions de dollars (2013 : 50 millions de dollars) remboursables à demande. Les montants empruntés peuvent être remboursés par anticipation sans pénalité. Ils portent intérêt au taux préférentiel. Au 31 décembre 2014, le taux est de 3 % (2013 : 3 %).

19-b) Découvert bancaire au fonds général de la Caisse

La Caisse accorde à la Régie un crédit permettant de rendre son dépôt à vue à découvert. Ce crédit ne comporte pas de garantie et est limité à un solde de 850 millions de dollars (2013 : 650 millions de dollars) en date du premier jour de chaque mois. Il porte intérêt au taux du dépôt à vue établi quotidiennement et majoré de 0,05 %. Les montants empruntés peuvent être remboursés par anticipation sans pénalités. Au 31 décembre 2014, le taux est de 1,05 % (2013 : 1,05 %). La durée de la convention est maintenant fixée à un an. De plus, celle-ci est renouvelable automatiquement, à sa date d'anniversaire (5 janvier), pour une même durée, à moins qu'une des parties ne donne un avis d'au moins 90 jours à l'autre partie avant le prochain anniversaire de la convention.

20. Provisions

20-a) Nature des provisions comptabilisées

Provision pour congés de maladie, vacances et autres (note 5-d)

Le programme d'accumulation des congés de maladie permet à des employés d'accumuler les journées non utilisées des congés de maladie auxquelles ils ont droit annuellement et de se les faire monnayer à 50 % en cas de cessation d'emploi, de départ à la retraite ou de décès, et cela jusqu'à concurrence d'un montant équivalant à 66 jours. La direction présente ces montants en tant que passifs non courants, car elle juge que la plupart des employés n'utilisent généralement pas toutes les nouvelles journées de maladie accumulées au cours d'une année et reportent ainsi d'année en année le solde non utilisé.

Le programme d'accumulation des vacances permet à des employés d'accumuler quelques journées de vacances non utilisées auxquelles ils ont droit annuellement et de se les faire monnayer à 100 % en cas de cessation d'emploi, de départ à la retraite ou de décès. La direction présente ces montants en tant que passifs courants, car elle juge que la plupart des employés utilisent ces journées l'année suivante.

De plus, les employés peuvent choisir de prendre ces journées non utilisées comme journées d'absence pleinement rémunérées dans un contexte de départ en préretraite. Actuellement, ce programme ne fait pas l'objet d'une capitalisation pour en pourvoir le paiement.

Autres provisions

Les autres provisions incluent celles qui ont été comptabilisées pour couvrir les indemnités à verser à la suite de litiges, de poursuites ou d'autres ententes de règlement. Il est à noter que les autres provisions sont classées, au cas par cas, soit dans la portion courante, soit dans la portion non courante selon l'estimation faite par la direction quant au moment le plus probable de leur paiement.

20-b) Rapprochement des montants présentés

Le tableau à la page suivante fournit le détail des provisions comptabilisées aux différentes dates de fin d'exercice.

20-b) Rapprochement des montants présentés *(suite)*

	Provisions pour congés de maladie, vacances et autres	Autres provisions	Total	Portion courante	Portion non courante
FONDS RRQ					
Solde au 1er janvier 2013	24 269	37 616	61 885	9 201	52 684
Augmentations	9 972	12 907	22 879		
Utilisations ou diminutions	(8 604)	(1 914)	(10 518)		
Reprises pour provisions excédentaires	–	–	–		
Autres*	(1 154)	–	(1 154)		
Solde au 31 décembre 2013	24 483	48 609	73 092	10 385	62 707
Augmentations	9 950	33 123	43 073		
Utilisations ou diminutions	(10 300)	(2 687)	(12 987)		
Reprises pour provisions excédentaires	–	–	–		
Autres*	2 345	–	2 345		
Solde au 31 décembre 2014	26 478	79 045	105 523	9 832	95 691
FONDS RCR					
Solde au 1er janvier 2013	1 278	–	1 278	333	945
Augmentations	404	–	404		
Utilisations ou diminutions	(604)	–	(604)		
Reprises pour provisions excédentaires	–	–	–		
Autres*	(109)	–	(109)		
Solde au 31 décembre 2013	969	–	969	327	642
Augmentations	558	–	558		
Utilisations ou diminutions	(515)	–	(515)		
Reprises pour provisions excédentaires	–	–	–		
Autres*	119	–	119		
Solde au 31 décembre 2014	1 131	–	1 131	383	748
FONDS CIRSE					
Solde au 1er janvier 2013	1 803	–	1 803	715	1 088
Augmentations	854	–	854		
Utilisations ou diminutions	(871)	–	(871)		
Reprises pour provisions excédentaires	–	–	–		
Autres*	(72)	–	(72)		
Solde au 31 décembre 2013	1 714	–	1 714	679	1 035
Augmentations	1 045	–	1 045		
Utilisations ou diminutions	(1 009)	–	(1 009)		
Reprises pour provisions excédentaires	–	–	–		
Autres*	99	–	99		
Solde au 31 décembre 2014	1 849	–	1 849	817	1 032

* Désactualisation et incidence de la modification des taux d'actualisation.

21. Régimes de retraite du personnel

Les membres du personnel et les dirigeants de la Régie participent à des régimes de retraite généraux et obligatoires, soit au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), soit au Régime de retraite de l'administration supérieure (RRAS), soit au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes, administrés par la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA), sont à prestations définies et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Au 31 décembre 2014, le taux de cotisation de la Régie au RREGOP est de 9,84 % (2013 : 9,18 %) de la masse salariale cotisable; celui au RRPE et celui au RRAS sont de 14,38 % (2013 : 12,30 %).

Les cotisations de l'employeur sont équivalentes aux cotisations des employés, à l'exception d'un montant de compensation prévu dans la loi sur le RRPE de 5,73 % de la masse salariale cotisable au 1er janvier 2014 (0,54 % au 1er janvier 2013). Cette somme doit être versée dans la caisse des participants au RRPE, et une somme équivalente doit être déposée dans la caisse des employeurs. Ainsi, la Régie a dû verser un montant supplémentaire pour l'année civile 2014 correspondant à 11,46 % de la masse salariale cotisable (2013 : 1,08 %).

Les cotisations payées par la Régie et imputées aux postes « Salaires et autres avantages du personnel » du résultat global de l'exercice, en fonction des taux de cotisation déterminés pour le service courant, incluant aussi le montant des compensations à verser au RRPE, s'élèvent à 6 231 792 $ (2013 : 4 570 233 $). Les obligations de la Régie envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

22. Variation nette des éléments hors caisse liés aux activités opérationnelles

	2014	2013
FONDS RRQ		
Cotisations à recevoir de Revenu Québec	(113 050)	175 073
Clients et autres débiteurs	(5 519)	3 253
À recevoir d'un autre fonds administré par la Régie	(303)	(9)
Charges payées d'avance	(95)	151
Revenus de placement à recevoir de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(81 363)	73 110
Fournisseurs et autres créditeurs	12 633	1 490
Dû à un autre fonds administré par la Régie	(1 556)	793
Provisions	32 431	11 207
	(156 822)	265 068
FONDS RCR		
Clients et autres débiteurs	(53)	7
À recevoir du fonds RRQ	440	(720)
Autres créditeurs	42	99
Provisions	162	(309)
	591	(923)
FONDS CIRSE		
À recevoir du gouvernement du Québec	–	–
À recevoir du fonds RRQ	1 116	(73)
Charges payées d'avance	–	4
Autres créditeurs	(43)	(313)
Revenus perçus d'avance	(10)	(10)
Contributions perçues d'avance	(1 527)	638
Dû au gouvernement du Québec	(426)	426
Provisions	135	(89)
	(755)	583
FONDS RVER		
À recevoir du gouvernement du Québec	(228)	(9)
Contributions perçues d'avance	75	–
Dû au fonds RRQ	303	9
	150	–

23. Risques financiers

23-a) Risque de marché

Le risque de marché correspond aux pertes financières que peut subir la Régie en raison des fluctuations défavorables de la valeur des instruments financiers, à la suite de la variation des paramètres qui sous-tendent leur évaluation, notamment les taux d'intérêt, les taux de change ainsi que les cours boursiers.

23-a-1) Risque de marché sur les actifs

Pour gérer ce risque, la Régie dispose d'une politique de placement qui vise à optimiser les rendements du fonds particulier du Régime tout en maintenant un niveau de risque qui est acceptable pour la Régie. Le comité de placement de la Régie révise périodiquement cette politique. La pierre angulaire de celle-ci est l'établissement du portefeuille de référence, lequel correspond à la répartition cible à long terme par catégorie d'actifs, ainsi qu'aux déviations maximales permises par rapport aux pondérations cibles. La proportion des catégories d'actifs composant le portefeuille de référence de la Régie détermine le niveau d'exposition au risque de marché. Le tableau à la page suivante illustre le portefeuille de référence de la Régie en date du 31 décembre 2014.

23-a-1) Risque de marché sur les actifs (*suite*)

PORTEFEUILLE	Borne minimale	Portefeuille de référence	Borne maximale
Valeurs à court terme	- 3,5 %	0,5 %	4,5 %
Obligations	16,0 %	20,0 %	24,0 %
Dettes immobilières	3,5 %	6,5 %	8,5 %
Sous-total des revenus fixes	**21,0 %**	**27,0 %**	**33,0 %**
Infrastructures	2,0 %	5,0 %	8,0 %
Immeubles	8,0 %	13,0 %	16,0 %
Sous-total des placements sensibles à l'inflation	**13,0 %**	**18,0 %**	**23,0 %**
Actions canadiennes	7,0 %	11,0 %	15,0 %
Actions Qualité mondiale	6,0 %	10,0 %	14,0 %
Actions américaines	3,0 %	7,0 %	11,0 %
Actions EAEO	3,0 %	7,0 %	11,0 %
Actions des marchés en émergence	4,0 %	8,0 %	12,0 %
Placements privés	8,0 %	12,0 %	16,0 %
Sous-total des actions	**49,0 %**	**55,0 %**	**61,0 %**
Stratégies actives de superposition	0,0 %	0,0 %	0,5 %
Répartition de l'actif	0,0 %	0,0 %	1,0 %
Sous-total autres	**0,0 %**	**0,0 %**	**1,5 %**
Total global		**100,0 %**	
STRATÉGIE DE SUPERPOSITION INCLUSE DANS LE PORTEFEUILLE			
Devise USD	12,0 %	16,0 %	20,0 %
Devises EAEO	9,0 %	13,0 %	17,0 %

Note : Seuls les éléments surlignés peuvent être additionnés pour donner la somme verticale globale de 100 %. Les autres additions verticales sont à éviter, car les chiffres indiqués représentent plutôt des bornes minimales ou maximales globales fixées pour un groupe de portefeuilles donnés.

Ces bornes sont mesurées à partir des valeurs marchandes et tiennent compte des positions prises à l'aide de produits dérivés. Les bornes allouées pour le portefeuille spécialisé Valeurs à court terme tiennent compte des positions de surpondération ou de sous-pondération prises au comptant et des contreparties en valeurs à court terme implicites aux produits dérivés utilisés pour la répartition de l'actif. Le poids au comptant des Valeurs à court terme ne peut pas être inférieur à zéro.

De son côté, la Caisse a notamment pour mission de gérer les sommes qui lui sont confiées par les déposants en recherchant le rendement optimal de leur capital, et ce, dans le respect de leur politique de placement tout en contribuant au développement économique du Québec. La Caisse a mis en place différentes politiques, directives et procédures pour encadrer le déroulement de ses activités et effectuer la gestion du risque, selon les fonctions et les responsabilités qui lui sont attribuées.

23-a-1) Risque de marché sur les actifs (*suite*)

Entre autres choses, la Caisse détermine la politique d'investissement pour chaque portefeuille spécialisé. La politique d'investissement définit la philosophie, le type de gestion, l'univers de placement, l'indice de référence, l'objectif de rendement absolu ou de valeur ajoutée et l'encadrement de risque, qui comprend notamment des limites de concentration. Les gestionnaires connaissent et sont tenus de respecter les limites propres à leurs activités d'investissement. Afin d'assurer l'objectivité et la rigueur nécessaires à la gestion des risques, la Caisse confie la définition et le contrôle de la politique de gestion intégrée des risques ainsi que des politiques d'investissement des portefeuilles spécialisés à des équipes indépendantes des gestionnaires de portefeuilles. La gestion des risques effectuée par la Caisse est détaillée dans ses propres états financiers.

Il est important de mentionner ici que la Caisse mesure le risque de marché au moyen de la méthode dite *de la valeur à risque* (VaR), qui repose sur une évaluation statistique de la volatilité de la juste valeur de chacune des positions et de leurs corrélations. La VaR est une estimation statistique de la perte financière potentielle que pourrait subir un portefeuille, selon un niveau de confiance et une période d'exposition donnés. La Caisse utilise un niveau de confiance de 99 % dans son calcul. Elle évalue la VaR pour chaque instrument contenu dans l'ensemble des portefeuilles spécialisés et agrège l'information pour le portefeuille du fonds particulier.

La Caisse utilise la méthode de la simulation historique pour estimer la VaR. Cette méthode se fonde principalement sur l'hypothèse que l'avenir sera semblable au passé. Elle nécessite que les séries de données historiques de l'ensemble des facteurs de risque nécessaires à l'évaluation du rendement des instruments soient disponibles. En l'absence de ces données historiques, des méthodes de substitution sont utilisées. Un historique de 2 500 jours d'observation des facteurs de risque, tels que la fluctuation des taux de change, des taux d'intérêt et des prix des actifs financiers, est utilisé pour évaluer la volatilité des rendements et la corrélation entre le rendement des actifs détenus par la Caisse pour le fonds particulier du Régime de rentes du Québec.

Deux types de risques sont calculés, soit les risques absolu et actif. Le risque absolu, ou la VaR absolue, du portefeuille de référence du déposant (portefeuille visé par le déposant) est la résultante du risque (la volatilité) des indices de référence des catégories d'actifs qui composent ce portefeuille. Par exemple, si le déposant choisissait globalement d'augmenter la proportion des actions dans son portefeuille de référence, ce risque s'en trouverait automatiquement accru étant donné la plus grande volatilité de cette catégorie d'actifs. Le rendement absolu attendu s'en trouverait aussi augmenté. Le risque absolu du portefeuille global (composé des investissements réels) correspond au risque (la volatilité) des positions qui composent le portefeuille global du déposant. Le risque absolu du portefeuille global et celui du portefeuille de référence se calculent selon la même méthode, mais couvrent différents portefeuilles, soit le portefeuille global du déposant réellement investi par la Caisse et le portefeuille de référence visé par ce déposant.

Le risque actif, ou la VaR de la gestion active, représente la possibilité que la Caisse dégage un rendement différent de celui du portefeuille de référence en gérant le portefeuille du fonds particulier de façon active. Plus le risque actif est élevé, plus le rendement absolu attendu du portefeuille du fonds particulier tendra à se démarquer du rendement du portefeuille de référence.

Le risque absolu du portefeuille de référence, le risque absolu et le risque actif du portefeuille du fonds particulier sont mesurés régulièrement.

23-a-1) Risque de marché sur les actifs (*suite*)

Au 31 décembre 2014, le risque absolu et le risque actif du fonds particulier du Régime à la Caisse, selon un niveau de confiance de 99 % et un historique de 2 500 jours, sont respectivement de 26,2 % et de 3,2 % (27 % et 2,9 % en 2013). Il est à noter que, compte tenu des limites inhérentes à cette méthode, les résultats réels pourraient différer de ces calculs.

La Caisse a contracté des contrats d'échange de rendement dans le fonds particulier de la Régie (fonds 300). La juste valeur de ces contrats au 31 décembre 2014 est nulle (2013 : nulle). La valeur nominale de référence de ces contrats au 31 décembre 2014 est de 2 070 242 milliers de dollars (2013 : nulle).

Finalement, il est à mentionner que la Caisse fournit à la Régie l'information de gestion sur une base régulière pour lui permettre d'effectuer ses diverses analyses et contrôles de l'application de sa politique de placement. Pour l'aider à effectuer ces analyses, la Régie a notamment recours à un consultant indépendant spécialisé dans la gestion des caisses de retraite.

23-a-1-a) Risque de change

Le risque de change correspond au risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison des variations des cours des devises. Pour la Régie, ce risque concerne essentiellement les actifs financiers confiés à la Caisse. Ceux-ci sont libellés en dollars canadiens. Toutefois, la Caisse dispose de placements libellés en diverses devises dans ses portefeuilles de placements.

Il est à noter que la mesure du risque de change relative aux placements en devises détenus par la Caisse est intégrée dans le calcul global de la VaR décrit à la note 23-a-1.

La Régie, par sa politique de placement, fixe les positions de référence sur les devises USD et EAEO, ainsi que les déviations maximales permises, de façon à ce que l'exposition à ces devises soit optimale à long terme. Une certaine exposition aux devises étrangères améliore l'effet de diversification et augmente la protection contre le risque baissier. Sur une longue période, l'espérance de rendement sur les devises étrangères est nulle. Ainsi, l'exposition aux devises vise à diminuer le risque global du portefeuille.

Il est aussi à noter que tous les portefeuilles spécialisés offerts par la Caisse sont couverts contre le risque de change, à l'exception des portefeuilles spécialisés des actions américaines, des actions EAEO, des actions mondiales, des actions Qualité mondiale, des actions des marchés en émergence, ainsi que ceux de répartition de l'actif et de stratégies actives de superposition. Les actifs des portefeuilles spécialisés Immeubles, Placements privés et Infrastructure qui sont situés dans les pays en émergence peuvent aussi être exposés aux devises de ces pays (c'est-à-dire demeurer non couverts) dans les cas où les coûts de couverture sont jugés trop élevés. Des stratégies de superposition de devises sont employées par la Caisse pour compléter l'exposition désirée aux placements libellés dans la devise américaine (USD) et dans les devises des pays de la zone EAEO. Ces stratégies consistent en des positions en produits dérivés sur les devises USD et EAEO, notamment à travers des achats et des ventes de contrats à terme. Ces produits dérivés sont des instruments qui permettent d'acheter ou de vendre l'élément sous-jacent à une quantité et à un prix établis par le contrat et selon l'échéance indiquée dans l'entente. Les contrats à terme de gré à gré sont assortis de conditions sur mesure négociées directement entre les parties sur le marché hors cote. Leurs termes varient généralement de 1 à 12 mois. À l'échéance, de nouveaux instruments financiers dérivés sont négociés dans le but de maintenir à long terme une gestion efficace des risques de change associés aux placements étrangers.

23-a-1-a) Risque de change (*suite*)

Le tableau suivant résume les instruments dérivés ainsi détenus au 31 décembre par le fonds particulier du Régime de rentes du Québec par l'intermédiaire de la Caisse.

	2014		2013	
	Juste valeur	**Montant nominal**	**Juste valeur**	**Montant nominal**
Marchés hors cote :				
Contrats à terme de gré à gré	(20 269)	3 066 325	(8 644)	2 765 604

Note : Lorsque les opérations de gestion des risques de change impliquent le recours simultané à la devise américaine et à d'autres devises, le montant nominal de référence retenu ici représente uniquement la valeur finale exprimée en dollars canadiens.

Les échéances pour les instruments financiers dérivés sont toutes de moins d'un an.

L'exposition nette aux devises pour le fonds particulier du Régime de rentes du Québec à la Caisse, après l'effet des instruments financiers dérivés de change dans le cadre des activités de superposition, incluant les investissements détenus par les portefeuilles spécialisés, se détaille comme suit au 31 décembre :

	2014	2013
Dollar canadien	61 %	59 %
Autres devises*	39 %	41 %
	100 %	100 %

* Dollar américain, devises des pays EAEO et devises des pays émergents.

Finalement, la direction de la Régie juge que le Régime est adéquatement exposé au risque de change sur une longue période.

23-a-2) Risque de marché sur les passifs

La Régie est également exposée à un risque de taux d'intérêt pour ses passifs en raison de ses marges de crédit (voir la note 19) pour lesquelles le taux d'intérêt est variable. La direction de la Régie ne juge pas important d'utiliser des instruments dérivés pour gérer ce risque étant donné qu'il s'agit d'emprunts courants en dollars canadiens.

23-b) Risque de crédit

Le risque de crédit représente la possibilité de subir une perte de la juste valeur dans le cas où un emprunteur, un endosseur, un garant ou une contrepartie ne respecterait pas son obligation de rembourser un prêt ou de remplir tout autre engagement financier, ou verrait sa situation financière se dégrader.

La Régie estime être exposée à un risque de crédit limité à l'égard de ses clients même si les créances ne sont pas garanties. Le risque de non-recouvrement est atténué du fait que les créances proviennent d'un grand nombre de clients, d'une part, et que, d'autre part, la majeure partie de la valeur de ces créances est à recevoir d'organismes publics et parapublics.

La Régie effectue régulièrement le suivi des soldes impayés et entreprend diverses procédures de recouvrement auprès des clients. Ces procédures sont échelonnées selon une gradation des moyens en fonction de l'âge des comptes, de la situation et des mesures antérieures de recouvrement.

23-b) Risque de crédit (*suite*)

La Régie évalue périodiquement ses créances à recevoir et rajuste le niveau de la provision pour créances irrécouvrables selon une analyse statistique des dossiers clients. L'analyse vise à déterminer le pourcentage de recouvrement moyen en fonction de l'évolution des encaissements réels reçus des clients et de l'expérience d'encaissement des soldes impayés observée pour diverses situations ou différents événements. Les résultats de cette analyse sont disponibles à la note 14 et peuvent y être comparés avec le solde total du poste « Clients ».

Dans les actifs financiers du fonds particulier à la Caisse, il y a également des éléments de risques de crédit pour la Régie, puisque l'actif net de son fonds particulier est investi dans des portefeuilles sous-jacents. Le fonds particulier de la Régie est donc exposé indirectement au risque de crédit. Le risque provient notamment des titres à revenus fixes, des instruments financiers dérivés et de l'octroi de garanties financières ou d'engagements de prêts donnés. L'analyse et la gestion de ces risques sont effectuées directement par la Caisse pour l'ensemble des portefeuilles qu'elle gère au nom des déposants. L'information à ce sujet est disponible dans les états financiers de la Caisse.

Par ailleurs, tous les instruments financiers détenus directement par le fonds particulier sont conclus avec la Caisse, qui détient une cote de crédit AAA.

Globalement, l'exposition maximale au risque de crédit de la Régie correspond à la valeur comptable de ses actifs financiers.

23-c) Risque de liquidité

Le risque de liquidité représente l'éventualité de ne pas pouvoir respecter en permanence ses engagements liés à ses passifs financiers sans devoir se procurer des fonds à des prix anormalement élevés ou procéder à la vente forcée d'éléments d'actifs.

Tous les trois ans, la Régie effectue une évaluation actuarielle qui établit les prévisions de liquidités pour le Régime sur un horizon très long, soit pour une période de projection de 50 ans.

La Régie effectue annuellement une analyse des besoins de liquidités prévus pour les cinq prochaines années. Cette analyse tient compte notamment des prévisions des actuaires de la Régie en regard des paiements à venir de rentes et de prestations ainsi que des recettes de cotisations et de revenus de placement prévues. Ainsi, cette analyse comporte des prévisions pour la première année qui sont ventilées mois par mois, et celles des quatre années suivantes sont ventilées annuellement. Chaque début d'exercice, la Régie effectue à l'avance une planification quotidienne des besoins réels de liquidités pour les 12 mois à venir. Durant l'année, elle met à jour ces diverses prévisions s'il survient des changements importants qui peuvent avoir une incidence sur les liquidités prévues.

La Régie dispose également de marges de crédit d'une valeur maximale de 910 millions de dollars (2013 : 700 millions de dollars) pour subvenir à des besoins temporaires de liquidités sans avoir à vendre des unités de dépôts à participation. En outre, une fois par mois, la Régie est en mesure de vendre des unités de dépôts à participation afin de renflouer ses liquidités si elle le désire, par exemple en cas d'imprévus majeurs. Le montant maximal de dépôts à participation qu'il est permis de disposer mensuellement, selon l'article 20 du *Règlement sur les conditions et modalités des dépôts, fonds et portefeuilles de la Caisse de dépôt et placement du Québec*, est de 15 millions de dollars plus le produit de 2 millions de dollars multiplié par le nombre de mois écoulés depuis la réception de l'avis de retrait du déposant par la Caisse.

Dans les actifs financiers confiés à la Caisse, il y a également des éléments de risque de liquidité pour la Régie puisque ces actifs sont investis dans des portefeuilles sous-jacents. Ce risque provient des émetteurs des placements que la Caisse détient dans ses portefeuilles sous-jacents.

23-c) Risque de liquidité *(suite)*

L'analyse et la gestion du risque sont effectuées directement par la Caisse pour l'ensemble des portefeuilles qu'elle gère au nom des déposants. L'information à ce sujet est disponible dans les états financiers de la Caisse.

Finalement, tous les passifs financiers ont une date d'échéance inférieure à un an.

Puisque la Régie dispose d'une grande quantité de liquidités ou de facilités de crédit pour régler ses passifs, il n'y a pas de plan défini de gestion du risque à cet égard. Pour toutes ces raisons, le risque de liquidité de la Régie est jugé faible.

24. Engagements et éventualités

La Régie a déjà conclu, pour le prochain exercice et les suivants, des contrats irrévocables avec divers fournisseurs. Le tableau ci-dessous détaille la valeur de ces engagements pour chacun des fonds.

	2014	2013
FONDS RRQ		
Engagements relatifs à des dépenses courantes	1 752	1 770
FONDS CIRSE		
Engagements relatifs à des dépenses courantes	80	78

Il n'y a aucun engagement pour les fonds RCR et RVER. De plus, aucun des montants n'est relatif à des immobilisations corporelles ou incorporelles.

La Régie est sujette à des litiges ou à des contestations de décisions dans le cours normal de ses activités. Ces procès ou contestations ne sont pas réglés, et leur issue demeure imprévisible pour le moment. Selon l'information connue dont la direction dispose, et l'évaluation de ses avocats, celle-ci estime que, pour ces événements, la probabilité est faible qu'une sortie de ressources représentatives d'avantages économiques soit possible. Par conséquent, la Régie n'a pas provisionné ces éventualités dans les données présentées à la note 20.

25. Gestion du capital

25-a) Fonds du Régime de rentes du Québec

Pour ce fonds, le capital est représenté par « l'actif net du fonds ». Au 31 décembre 2014, ce montant est de 51 967 881 milliers de dollars (2013 : 45 923 439 milliers de dollars).

L'objectif de gestion de cet actif net est décrit plus en détail à la note 2-a-1.

25-b) Fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite

Pour ce fonds, le capital est représenté par « l'actif net du fonds ». Au 31 décembre 2014, ce montant est de 15 288 milliers de dollars (2013 : 14 891 milliers de dollars).

La Régie a comme objectif de maintenir et, si possible, d'accroître cette réserve de capital pour pallier divers imprévus qui pourraient survenir dans l'avenir, mais qui sont inconnus à ce moment. Cette approche prudente de gestion permet d'éviter la hausse de tarifs pour financer ces éventuels imprévus.

25-c) Fonds pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants

Pour ce fonds, le capital est représenté par « l'actif net du fonds ». Puisque ce fonds consiste en la gestion d'un programme au nom du gouvernement du Québec, l'objectif n'est pas d'accumuler une réserve de capital pour les imprévus futurs, mais plutôt de gérer les activités courantes de ce programme. Ainsi, si lors d'un exercice il y a un surplus budgétaire dans la gestion des activités courantes du programme, le niveau de revenu provenant du gouvernement sera diminué en conséquence de façon à ramener le surplus à zéro. À l'inverse, s'il y a un déficit, le gouvernement pourrait combler ou non la différence selon sa décision.

Ainsi, au 31 décembre 2014, l'actif net est nul (2013 : nul). Puisque l'actif net est toujours égal à zéro, aucun état de variation de l'actif net du fonds n'est présenté.

25-d) Fonds de surveillance des régimes volontaires d'épargne-retraite

Pour ce fonds, le capital est représenté par « l'actif net du fonds ». Au 31 décembre 2014, son déficit est de 60 milliers de dollars (2013 : nul).

La Régie a entamé la mise en œuvre de ce fonds en 2013. Lorsque les activités de surveillance débuteront en 2016, elle aura comme objectif de maintenir et, si possible, d'accroître la réserve de capital pour pallier divers imprévus qui pourraient survenir dans l'avenir. Cette approche prudente de gestion permettra d'éviter la hausse de tarifs pour financer ces éventuels imprévus.

26. Transactions avec des parties liées

Les parties liées comprennent seulement les principaux dirigeants de la Régie.

Les rémunérations allouées aux principaux dirigeants, soit les administrateurs et les membres de la haute direction, sont détaillées dans le tableau ci-dessous.

	2014	2013
Administrateurs qui sont membres du conseil d'administration*	–	–
Membres du comité de direction de la Régie		
– Salaires et autres avantages du personnel à court terme	1 099	1 154
– Avantages postérieurs à l'emploi**	121	105
	1 220	1 259

* Les administrateurs de la Régie sont des personnes bénévoles, à l'exception du président-directeur général. La rémunération de ce dernier est incluse dans la rubrique « Membres du comité de direction de la Régie ».

** Ces avantages correspondent à la part payée par l'employeur pour les régimes de retraite de ces personnes. Cette dépense est incluse dans « Salaires et autres avantages du personnel » à la note 8.

27. Événement postérieur à la date de clôture

Le gouvernement du Québec a annoncé le regroupement de la Régie des rentes du Québec et de la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA) dans ses documents budgétaires déposés le 26 mars 2015. Cette annonce prévoit le maintien de l'exécution de leurs missions, et par conséquent, la Régie est d'avis que le principe de base sur lequel ses états financiers sont dressés, c'est-à-dire l'hypothèse de continuité d'exploitation, est maintenu. Puisque les modalités de ce regroupement ne sont pas encore connues, la Régie n'est pas en mesure d'en estimer les effets financiers.

Annexes

Annexe 1 – Les services en ligne 183

Annexe 2 – La liste des ententes de communication de renseignements personnels en vigueur au 31 décembre 2014 184

Annexe 3 – Le *Code de déontologie qui s'applique aux administrateurs* 187

Annexe 4 – Les modes de prestation de services offerts aux citoyens 192

Annexe 5 – L'organigramme au 31 décembre 2014. 193

Annexe 1

Les services en ligne

Le site Web de la Régie offre plusieurs services en ligne. Certains permettent un accès direct aux renseignements du client. Cet accès s'effectue en toute sécurité à l'aide de clicSÉQUR, le service québécois d'authentification gouvernementale. Ces services sont dits personnalisés. D'autres permettent de remplir une demande et de la transmettre en ligne de façon sécuritaire sans nécessiter d'authentification. Enfin, quelques applications interactives sont offertes, par exemple des simulateurs, des outils de recherche ou des questionnaires d'évaluation des connaissances. Le tableau suivant dresse la liste des services en ligne disponibles sur le site Web de la Régie.

Services communs au Régime de rentes du Québec et au Soutien aux enfants	• *Mon dossier* à la Régie • Demande de changement d'adresse • Demande d'inscription ou de changement au dépôt direct fait au Canada • Bulletin électronique *Liaison RRQ*
Régime de rentes du Québec	• Demande de rente de retraite • Demande de prestations de survivants (incluant la prestation de décès, la rente de conjoint survivant et la rente d'orphelin) • Relevé de participation au Régime de rentes du Québec • Demande de retenue d'impôt • Demande de duplicata de relevés d'impôt
Soutien aux enfants	• Demande de paiement de Soutien aux enfants • Demande de changement de fréquence des versements • Changement de situation conjugale • Banque de prénoms • CalculAide
Régimes complémentaires de retraite (incluant CRI* et FRV**)	• Déclaration annuelle de renseignements • Consultation des régimes de retraite supervisés par la Régie • Questions de savoir – Rôle et responsabilités du comité de retraite • Questions de savoir – Partage des droits entre conjoints • Loi et règlements sur les régimes complémentaires de retraite – Extraits commentés • FRV Calculs Express • Établissements financiers offrant des CRI ou des FRV
Régimes volontaires d'épargne-retraite (RVER)	• Êtes-vous un travailleur visé? • Devez-vous offrir un RVER?
Planification financière de la retraite	• SimulR • SimulRetraite

* Compte de retraite immobilisé

** Fonds de revenu viager

Annexe 2

La liste des ententes de communication de renseignements personnels en vigueur au 31 décembre 2014

(Art. 67, 68 et 68.1 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*)

Pour l'administration du Régime de rentes du Québec

Commission de la santé et de la sécurité du travail :

- pour procéder à la coordination des prestations d'invalidité et de retraite.

Gouvernement du Canada :

- pour l'administration des deux régimes;
- pour le remboursement de l'excédent de cotisation à un salarié;
- pour le paiement de prestations à des cotisants aux deux régimes;
- pour l'attribution des numéros d'assurance sociale;
- pour le traitement d'une demande et l'exécution du partage des gains admissibles non ajustés ou des gains non ajustés ouvrant droit à pension;
- pour le traitement des demandes de partage de la rente de retraite et des demandes de cession de la pension de retraite;
- pour lui permettre de tenir à jour son registre d'assurance sociale (données de naissance) et pour que la Régie tienne à jour son fichier du Régime de rentes du Québec;
- pour l'inscription proactive de la demande de retraite anticipée en vertu de la *Loi sur la sécurité de la vieillesse*.

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale :

- pour la certification de certains documents requis pour l'administration du Régime de rentes du Québec.

Régie de l'assurance maladie du Québec :

- pour mettre à jour mutuellement certaines adresses et s'informer des décès.

Revenu Québec :

- pour la constitution et la tenue du registre des cotisants;
- pour la communication d'une base de données anonymisées pour l'administration du Régime de rentes du Québec.

Société de l'assurance automobile du Québec :

- pour coordonner les prestations d'invalidité et de retraite;
- pour procéder à des ajustements financiers à la suite de la coordination des prestations d'invalidité des deux organismes.

Pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants

Gouvernement du Canada :

- en vue de mettre à jour le fichier des prestations familiales servant à la mise en paiement du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants.

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale :

- pour la vérification du statut de prestataire d'aide sociale d'une personne qui est débitrice envers la Régie;
- pour la certification de certains documents requis pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants.

Régie de l'assurance maladie du Québec :

- pour mettre à jour mutuellement certaines adresses et s'informer des décès.

Revenu Québec :

- aux fins de l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants;
- pour l'affectation des remboursements fiscaux aux dettes contractées en vertu de la *Loi sur les prestations familiales*;
- pour permettre le recouvrement d'un montant dû au titre d'un paiement de Soutien aux enfants reçu sans droit.

Pour l'application de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants

Centres jeunesse (32 ententes) :

- pour coordonner les contributions financières demandées par le centre et le paiement par la Régie du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants ou le paiement des rentes du Régime de rentes du Québec (2 ententes avec chacun des 16 centres jeunesse du Québec).

Directeur de l'état civil :

- relativement à l'entente concernant la consultation du registre de l'état civil par la Régie aux fins de validations électroniques dans le cadre d'un projet pilote;
- pour être informé des nouvelles inscriptions au registre de l'état civil et obtenir des attestations relatives aux actes de l'état civil.

Pour l'application d'autres lois ou l'administration de programmes confiée à des ministères ou à d'autres organismes

Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances :

- pour lui permettre de coordonner les prestations d'invalidité des deux organismes;
- pour lui permettre de retrouver des participants, des bénéficiaires, des conjoints survivants ou des héritiers légaux, afin de procéder au versement ou au remboursement de cotisations;
- pour lui permettre d'obtenir de la Régie des renseignements sur les cotisants, afin de leur accorder les prestations de leur régime de retraite, et pour faciliter le traitement des rapports annuels des employeurs.

Commission de la construction du Québec :

- pour lui permettre d'harmoniser l'administration des régimes d'avantages sociaux dans l'industrie de la construction et de verser les prestations prévues par ces régimes.

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale :

- pour l'affectation de l'allocation familiale au remboursement de l'aide conditionnelle;
- pour s'assurer de la couverture des besoins essentiels des enfants de familles prestataires de la sécurité du revenu qui ne recevraient pas l'allocation maximale;
- pour la gestion de l'aide conditionnelle aux prestataires d'une rente;
- pour lui permettre de recevoir des renseignements sur les clients communs au regard des montants de rente;
- pour le remboursement par la Régie de l'aide sociale dans certains cas;
- pour lui permettre de mettre à jour des renseignements sur des clients disparus;
- pour lui permettre d'établir l'identité des prestataires du programme d'assistance-emploi qui sont admissibles à une rente d'invalidité.

Régie de l'assurance maladie du Québec :

- pour l'administration et l'application du programme de contribution des adultes hébergés.

Revenu Québec :

- pour permettre la mise à jour du fichier « Identification du fichier des individus »;
- pour lui permettre d'avoir des renseignements sur les familles aux fins de l'administration du crédit d'impôt pour solidarité.

Secrétariat du Conseil du trésor :

- pour lui permettre de coordonner les rentes de conjoint survivant des membres du personnel cadre des secteurs public et parapublic.

Annexe 3

Le *Code de déontologie qui s'applique aux administrateurs*

Préambule

La Régie a pour mission de veiller à la sécurité financière des Québécoises et Québécois et de leur famille, à diverses étapes de leur vie. Ce rôle découle des mandats d'administration que lui confient la *Loi sur le régime de rentes du Québec*, la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* ainsi que la *Loi sur les impôts* concernant le crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants.

L'exercice de cette mission exige de ses administrateurs qu'ils adhèrent aux valeurs de gestion qu'elle s'est données et qu'ils s'engagent à en favoriser le respect. À titre d'administrateurs publics, leur action doit de plus être guidée par des principes d'éthique et des règles de déontologie propres à assurer et à préserver la confiance des citoyens envers la Régie et envers l'administration publique.

I – Dispositions générales

Section 1 – Définitions

1.1 Dans le présent code de déontologie, à moins que le contexte n'indique un sens différent, les termes ou expressions suivantes signifient ceci :

- « Administrateur » : un membre du conseil d'administration de la Régie. Pour les fins du code, sont également considérés comme des administrateurs, les vice-présidents, suivant la définition mentionnée au *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* (chapitre M-30, r.0.1).
- « Conflit d'intérêts » : toute situation réelle, apparente, potentielle ou éventuelle, dans laquelle un administrateur pourrait être enclin à favoriser son intérêt personnel ou celui d'une personne liée au détriment d'une autre personne.
- « Conseil » : le conseil d'administration de la Régie.
- « Comité du conseil d'administration » : comité créé par le conseil d'administration et composé de certains de ses membres.
- « Membre du conseil d'administration » : personne nommée par le gouvernement au conseil d'administration de la Régie, y compris le président-directeur général de la Régie qui siège d'office au conseil d'administration.
- « Régie » : la Régie des rentes du Québec.
- « Personne liée » : des particuliers unis par les liens du sang, de l'adoption, du mariage ou qui vivent maritalement depuis au moins un (1) an, de même que toute corporation, société ou autre entité dans laquelle l'administrateur ou ses proches détiennent un intérêt déterminant.

Section 2 – Champ d'application et interprétation

2.1 Les dispositions du présent code de déontologie s'appliquent aux administrateurs de la Régie.

2.2 Le code de déontologie n'est pas un substitut à toutes dispositions législatives, réglementaires, ou déontologiques applicables aux administrateurs de la Régie, y compris celles prévues dans la *Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme* (chapitre T-11.011) et le *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* (chapitre M-30, r.0.1), notamment à ses articles 20 à 33 pour les règles particulières concernant l'exercice d'activités politiques par le président-directeur général de la Régie ou les vice-présidents et celles gouvernant leur rémunération.

En cas de divergence, l'administrateur de la Régie doit se soumettre aux dispositions les plus exigeantes. De plus, en cas de doute, il doit agir dans l'esprit des principes énoncés par les dispositions.

2.3 Le code de déontologie n'exclut d'aucune façon l'élaboration de directives ou de règles additionnelles relatives à certains secteurs d'activité ou à certaines situations plus spécifiques.

II – Principes fondamentaux

Section 1 – Devoirs de gestion

1.1 L'administrateur doit agir avec prudence et réserve dans l'exécution de ses fonctions et faire preuve de responsabilité à titre de gestionnaire.

1.1.1 L'administrateur doit faire preuve de prudence, de rigueur et d'indépendance, dans le meilleur intérêt de la Régie.

1.1.2 La conduite d'un administrateur doit être empreinte d'objectivité.

1.1.3 L'administrateur doit agir dans les limites de son mandat.

1.1.4 L'administrateur doit agir de façon courtoise et maintenir des relations empreintes de bonne foi, de manière à préserver la confiance et la considération que requiert sa fonction.

1.1.5 L'administrateur ne peut participer de quelque manière que ce soit à des opérations illicites.

1.1.6 L'administrateur doit, dans l'exercice de ses fonctions et de ses responsabilités, prendre ses décisions indépendamment de toute considération politique partisane. De plus, il doit faire preuve de réserve dans la manifestation publique de ses opinions dans les matières qui touchent directement aux activités de la Régie et à l'égard desquelles le conseil d'administration a été impliqué.

1.2 L'administrateur doit agir avec honnêteté, loyauté et solidarité.

1.2.1 L'administrateur doit agir avec indépendance, intégrité et impartialité, dans le meilleur intérêt de la Régie.

1.2.2 L'administrateur doit participer activement à l'élaboration et à la mise en œuvre des orientations générales de la Régie, ce qui ne constitue en rien la négation de son droit à la dissidence.

1.2.3 L'administrateur doit être loyal et intègre envers ses collègues et faire preuve d'honnêteté dans ses rapports avec eux.

1.2.4 L'administrateur doit dissocier de l'exercice de ses fonctions la promotion et l'exercice de ses activités professionnelles ou d'affaires, sauf le président-directeur général et les vice-présidents, qui sont à l'emploi exclusif de la Régie.

1.3 L'administrateur doit agir avec compétence, diligence et efficacité.

1.3.1 L'administrateur doit mettre à profit sa compétence et ses habiletés en faisant preuve de diligence et d'efficacité dans l'exécution de son mandat. Il doit de plus faire preuve d'un jugement professionnel indépendant.

1.3.2 L'administrateur est responsable et imputable de tous ses actes faits dans l'exercice de ses fonctions.

1.3.3 L'administrateur doit prendre des décisions éclairées en tenant compte, le cas échéant, des expertises nécessaires et en prenant en considération les dossiers dans leur globalité.

1.3.4 Tout membre du conseil d'administration doit participer activement aux travaux du conseil et faire preuve d'assiduité. Il doit également faire preuve d'assiduité lorsqu'il participe aux comités du conseil.

1.3.5 L'administrateur doit faire preuve de discernement dans les orientations et les choix qu'il privilégie.

1.4 L'administrateur doit agir selon les règles de confidentialité.

1.4.1 L'administrateur doit respecter le caractère confidentiel de tout renseignement qui est porté à sa connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de ses fonctions.

Le premier alinéa n'a pas pour objet de restreindre les communications nécessaires entre les membres du conseil d'administration.

1.4.2 L'administrateur doit s'abstenir de tenir des conversations indiscrètes au sujet de tout renseignement qui est porté à sa connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de ses fonctions.

1.4.3 L'administrateur doit éviter de communiquer tout renseignement qui est porté à sa connaissance dans l'exercice de ses fonctions à toute personne qui n'y aurait normalement pas accès.

1.4.4 L'administrateur doit prendre les mesures de sécurité appropriées afin de respecter la confidentialité des renseignements qui sont portés à sa connaissance dans l'exercice de ses fonctions.

1.4.5 L'administrateur ne doit pas faire usage de renseignements qui sont portés à sa connaissance dans l'exercice de ses fonctions en vue d'obtenir un avantage direct ou indirect, actuel ou éventuel, pour lui-même ou pour une personne liée.

Section 2 – Conflits d'intérêts

2.1 Dispositions générales

2.1.1 L'administrateur doit sauvegarder en tout temps un haut standard d'indépendance et éviter toute situation où il peut trouver un avantage personnel, direct ou indirect, actuel ou éventuel, susceptible de porter atteinte à son indépendance, son intégrité ou son impartialité.

2.1.2 L'administrateur doit prévenir tout conflit d'intérêts ou toute apparence de conflit d'intérêts et éviter de se placer dans une situation telle qu'il ne peut remplir ultimement ses fonctions.

2.1.3 L'administrateur doit éviter toute situation pouvant compromettre sa capacité d'exercer ses fonctions de façon impartiale, objective, rigoureuse et indépendante.

2.1.4 Tout membre du conseil d'administration doit éviter de s'ingérer dans le fonctionnement interne de la Régie. Cette disposition ne limite en rien les responsabilités du président-directeur général prévues en vertu de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*.

2.1.5 L'administrateur ne peut confondre les biens de la Régie avec les siens; il ne peut utiliser, à son profit ou au profit d'une personne liée, les biens de la Régie.

2.1.6 L'administrateur ne peut utiliser à des fins personnelles ou au bénéfice d'une personne liée des services ou des informations qui appartiennent à la Régie.

2.1.7 L'administrateur ne peut exercer ses fonctions dans son propre intérêt ni dans celui d'une personne liée.

2.1.8 L'administrateur ne doit pas accepter un avantage actuel ou éventuel de qui que ce soit alors qu'il sait, qu'il est évident ou qu'il est raisonnable pour un administrateur que cet avantage actuel ou éventuel lui est consenti dans le but d'influencer sa décision.

2.1.9 L'administrateur ne peut prendre d'engagement à l'égard de tiers ou d'une personne liée ni leur accorder aucune garantie relativement au vote qu'il peut être appelé à donner ou à quelque décision que ce soit que le conseil d'administration peut être appelé à prendre.

2.1.10 L'administrateur doit éviter toute situation où il serait en conflit d'intérêts. Sans restreindre la généralité de ce qui précède, l'administrateur :

- est en conflit d'intérêts lorsque les intérêts en présence sont tels qu'il peut être porté à préférer certains d'entre eux au détriment de la Régie ou que son jugement et sa loyauté peuvent en être défavorablement affectés;
- n'est pas indépendant pour un acte donné, s'il y trouve un avantage personnel direct ou indirect, actuel ou éventuel, ou encore un avantage en faveur d'une personne liée, le tout tel que prévu à l'article 2.1.1.

2.2 Mesures de prévention

2.2.1 L'administrateur doit déposer au secrétaire de la Régie une déclaration écrite mentionnant l'existence de tout intérêt direct ou indirect que lui ou une personne liée peut avoir avec la Régie et susceptible de le mettre en conflit d'intérêts.

Il doit produire une telle déclaration annuellement.

2.2.2 Le président-directeur général et les vice-présidents ne peuvent, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans une corporation, une société ou toute autre entité mettant en conflit leur intérêt personnel et celui de la Régie. Toutefois, cette révocation n'a pas lieu si un tel intérêt leur échoit par succession ou donation, pourvu qu'ils y renoncent ou en disposent avec diligence.

Tout autre administrateur, qui a un intérêt direct ou indirect dans une corporation, une société ou toute autre entité qui met en conflit son intérêt personnel et celui de la Régie doit, sous peine de révocation, dénoncer par écrit cet intérêt au président du conseil d'administration et, le cas échéant, s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur la corporation, la société ou l'entité dans laquelle il a cet intérêt. Il doit en outre se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote relatifs à cette question.

2.3 L'administrateur doit agir avec désintéressement.

2.3.1 L'administrateur ne doit pas solliciter, accepter ou exiger pour son intérêt, directement ou indirectement, actuel ou éventuel, ou pour l'intérêt d'une personne liée, un cadeau, une marque d'hospitalité ou tout autre avantage ou considération de nature à compromettre son indépendance, son intégrité ou son impartialité; tel est le cas d'un cadeau, d'une marque d'hospitalité, d'un avantage ou d'une considération autres que ceux d'usage et d'une valeur modeste.

2.3.2 L'administrateur ne doit pas verser, offrir de verser ou s'engager à offrir à une personne, un cadeau, une marque d'hospitalité, ou tout autre avantage ou considération de nature à compromettre son indépendance, son intégrité ou son impartialité.

2.3.3 L'administrateur est redevable envers l'État de la valeur de tout avantage que lui ou une personne liée a reçu en violation des règles du code de déontologie.

Section 3 – Après-mandat

3.1 L'administrateur doit, après l'expiration de son mandat, respecter la confidentialité et s'abstenir de divulguer tout renseignement, toute information, tout débat, tout échange et toute discussion auxquels le public n'a pas accès et dont il a eu connaissance dans l'exercice de ses fonctions à la Régie.

3.2 Les membres du conseil d'administration, sauf le président-directeur général, doivent remettre au secrétaire du conseil d'administration tout document ayant conservé son caractère confidentiel au moment de la cessation de leurs fonctions. Les autres administrateurs ne doivent pas emporter ces documents.

3.3 L'administrateur, dans l'année qui suit l'expiration de son mandat, ne peut agir en son nom ou au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle la Régie est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

De même, l'administrateur doit s'abstenir de donner des conseils fondés sur des informations non disponibles au public concernant la Régie ou une autre corporation, société ou entité avec laquelle il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

3.4 L'administrateur qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantage indu de ses fonctions antérieures au service de la Régie.

Section 4 – Responsabilités et sanctions

4.1 Le respect du code de déontologie fait partie intégrante des devoirs et des obligations des administrateurs.

4.2 Dans les limites de ce qui est porté à sa connaissance, le président du conseil d'administration de la Régie doit s'assurer du respect et de l'application du code de déontologie en ce qui concerne les membres du conseil d'administration.

4.3 Le président-directeur général de la Régie doit s'assurer du respect et de l'application du code de déontologie en ce qui concerne les vice-présidents.

4.4 L'administrateur qui contrevient à l'une des dispositions du présent code de déontologie s'expose aux sanctions prévues au *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics*, suivant la procédure établie audit Règlement.

4.5 Le comité de gouvernance et d'éthique a pour mission de conseiller le président du conseil d'administration en matière de déontologie. Le comité exerce également les fonctions qui lui sont dévolues en vertu du Règlement sur la gouvernance.

4.6 À la demande du président du conseil d'administration, lorsqu'un manquement à la déontologie est reproché à un membre du conseil d'administration, le comité est chargé de recueillir toute information pertinente. Il lui fait rapport de ses constatations et lui recommande, s'il y a lieu, les mesures à prendre.

4.7 Le comité de gouvernance et d'éthique peut donner des avis au président du conseil sur l'application des dispositions du présent code. Le comité peut consulter et recevoir des avis de conseillers ou des experts sur toute question qu'il juge à propos.

Cette version a été adoptée par le conseil d'administration le 12 décembre 2013.

Un *Guide sur l'éthique pour les administrateurs*, également adopté par le conseil d'administration en décembre 2013, complète ce code de déontologie.

Annexe 4

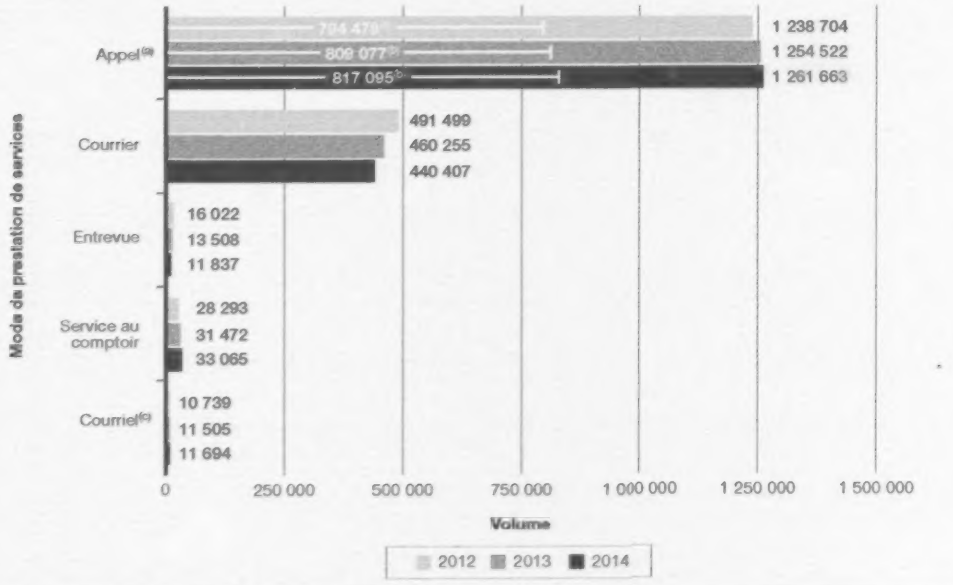
Les modes de prestation de services offerts aux citoyens

Plusieurs modes de prestation de services sont offerts aux citoyens pour obtenir de l'information sur les programmes et services de la Régie ou pour effectuer une transaction. En plus du Web, qui constitue le moyen de communication privilégié, les citoyens peuvent prendre contact avec la Régie en choisissant le téléphone, le courrier, l'entrevue avec un représentant, le service au comptoir ou le courriel.

En ce qui concerne le Web, le nombre de visites s'est élevé à 4 555 968 en 2014. La comparaison entre les résultats de 2014 et ceux des années antérieures n'est pas pertinente, puisque la méthode d'analyse des statistiques de l'utilisation des services Web a été changée. C'est pourquoi ces résultats ne sont pas présentés dans la présente annexe.

En ce qui a trait aux autres modes de prestation, le graphique ci-dessous montre leur utilisation par les clientèles de la Régie.

Utilisation des autres modes de prestation de services



(a) Les appels comptabilisés sont ceux qui sont entrés dans le système de réponse vocale interactive (RVI) du centre d'appels ou dans le système des régimes complémentaires de retraite. Ces appels peuvent avoir été pris par un préposé (817 095 appels en 2014), s'être terminés dans le système RVI (435 776 appels en 2014) ou avoir pris fin dans une file d'attente pour parler à un préposé (8 792 appels en 2014).

(b) Il s'agit du nombre d'appels pris par un préposé au cours de l'année.

(c) Seuls les courriels dont l'objet est une demande d'information sont comptabilisés.

Annexe 5

L'organigramme au 31 décembre 2014

Comment nous joindre

Par Internet

Mondossier RRQ

Accédez à votre dossier en tout temps

www.rrq.gouv.qc.ca

Par téléphone

Du lundi au vendredi de 8 h à 17 h

Régime de rentes du Québec et renseignements généraux

Région de Québec : **418 643-5185**
Région de Montréal : **514 873-2433**
Sans frais : **1 800 463-5185**

Soutien aux enfants

Région de Québec : **418 643-3381**
Région de Montréal : **514 864-3873**
Sans frais : **1 800 667-9625**

En tout temps, vous pouvez utiliser notre service automatisé de renseignements en composant les numéros ci-dessus.

Du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30

Régimes complémentaires de retraite
Régimes volontaires d'épargne-retraite
Compte de retraite immobilisé
Fonds de revenu viager

Région de Québec : **418 643-8282**
Sans frais : **1 877 660-8282**

Ententes internationales de sécurité sociale

Région de Montréal : **514 866-7332, poste 7801**
Sans frais : **1 800 565-7878, poste 7801**

Le *Rapport annuel de gestion 2014* et plusieurs autres documents officiels de la Régie sont disponibles sur son site Web.

Le *Rapport annuel de gestion 2014* peut être consulté dans le site Web de la Régie des rentes du Québec :

www.rrq.gouv.qc.ca

Cette publication est disponible en médias adaptés au numéro 1 800 463-5185.

Dépôt légal
2e trimestre 2015
Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN
978-2-550-72748-4 (version imprimée)
978-2-550-72751-4 (version électronique)

© Régie des rentes du Québec, 2015

Régie des rentes Québec

003-RRQ-2015 05